



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA DE MÉXICO**

---

---

**FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS  
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA**

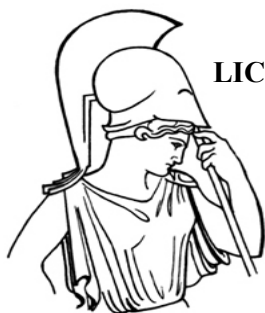
**ACCIONES DENTRO DE  
LA BIBLIOTECA PÚBLICA EN  
LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN**

**TESIS**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN BIBLIOTECOLOGÍA**

**PRESENTA**

**MARISOL SANDOVAL GÓMEZ**



**ASESOR  
LIC. HUGO ALBERTO FIGUEROA ALCÁNTARA**

**CIUDAD DE MÉXICO, 2008**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## **AGRADECIMIENTOS**

**A Dios por escuchar mis plegarias, conservar con vida a mi madre y darme la oportunidad de estudiar una carrera.**

**A mi madre por su amor pero sobre todo por enseñarme que lo que vale en la vida son los logros personales.**

**A mi padre por no dejar de confiar jamás en mí.**

**A mi compañero por su ayuda moral, cariño, paciencia y confianza enorme.**

**A mi hermano porque con su negatividad forzó mi positivismo.**

**A Hugo por ser un maestro fuera de serie; ahora comprendo por qué es un profesor de tiempo completo.**

**A mis sinodales César Augusto Ramírez Velázquez, Blanca Estela Sánchez Luna, Brenda Cabral Vargas, Verónica Méndez Ortiz, por sus correcciones y sus clases invaluableles.**

**A mí misma porque he luchado ante las adversidades.**

**A la vida por dejarme estar aquí y ahora.**

**Yo creo firmemente que:**

**“LA VOLUNTAD HACE MILAGROS”**

# ÍNDICE

<b>Introducción</b>	<b>7</b>
<b>Capítulo 1 ¿Qué es biblioteca pública?</b>	
<b>1.0 Antecedentes</b>	<b>11</b>
<b>1.0.1 Definición</b>	<b>17</b>
<b>1.1 Objetivos de la biblioteca pública</b>	<b>19</b>
<b>1.2 Funciones de la biblioteca pública</b>	<b>20</b>
<b>1.2.1 Misión de la biblioteca pública</b>	<b>21</b>
<b>1.3 Servicios de la biblioteca pública</b>	<b>22</b>
<b>Referencias</b>	<b>24</b>
<b>Capítulo 2. Biblioteca pública y sociedad de la información</b>	
<b>2.0 Presencia de la biblioteca pública ante la sociedad mundial de la información</b>	<b>26</b>
<b>2.0.1 Características de la sociedad de la información</b>	<b>30</b>
<b>2.1 Campo sociológico y biblioteca pública multicultural en la sociedad de la información</b>	<b>40</b>
<b>2.2 La biblioteca pública pone granos de arena para llegar a conformar una sociedad del conocimiento</b>	<b>43</b>
<b>2.3 Modelo de sociedad de la información</b>	<b>45</b>
<b>Referencias</b>	<b>48</b>
<b>Capítulo 3. Acciones dentro de la biblioteca pública en la sociedad de la información</b>	
<b>3.0 Tecnologías de la información en la biblioteca pública</b>	<b>54</b>
<b>3.0.1 Éxitos de la automatización</b>	<b>55</b>
<b>3.0.2 Biblioteca pública del futuro</b>	<b>57</b>
<b>3.1 Cultura del marketing sobre los servicios de la biblioteca pública</b>	<b>58</b>
<b>3.1.1 Nuevos servicios/ productos de información a la comunidad.</b>	<b>69</b>
<b>3.1.2 Ideas de publicidad para la biblioteca pública</b>	<b>73</b>

<b>3.2 La alfabetización de la Información: estrategia de integración ciudadana en la sociedad de la información</b>	<b>76</b>
<b>3.2.1 Características de la alfabetización informacional</b>	<b>79</b>
<b>3.2.2 Competencias técnicas del bibliotecario frente a los presentes entornos de comunicación</b>	<b>80</b>
<b>3.2.3 Ejemplos de relaciones institucionales a favor de la alfabetización informacional</b>	<b>81</b>
	<b>83</b>
<b>3.3 Biblioteca pública híbrida</b>	
<b>3.3.1 Antecedentes</b>	<b>84</b>
<b>3.3.2 Características de la biblioteca híbrida</b>	<b>85</b>
<b>3.3.3 Conceptos de la biblioteca virtual, electrónica y digital</b>	<b>85</b>
<b>3.3.4 Modelo de la biblioteca híbrida</b>	<b>87</b>
<b>3.3.5 Ventajas de la biblioteca virtual, electrónica y digital</b>	<b>89</b>
<b>3.3.6 Ejemplos de iniciativas para conformar bibliotecas híbridas</b>	<b>90</b>
<b>3.4 El bibliotecario público comprometido enlace activo entre la sociedad de la información y la biblioteca pública</b>	<b>92</b>
<b>3.4.1 Ética y deontología bibliotecaria</b>	<b>94</b>
<b>3.4.2 Bibliotecario público como protagonista en la sociedad de la información</b>	<b>96</b>
<b>Referencias</b>	<b>99</b>
<b>Conclusiones</b>	<b>103</b>

## ÍNDICE DE ESQUEMAS, CUADROS Y FIGURAS

<b>Figura 1. Modelo de sociedad de la información (Valentí López, 2002)</b>	<b>46</b>
<b>Figura 2. Flujo automatizado (González Lorca; Rodríguez Muñoz, 2002)</b>	<b>55</b>
<b>Figura 3. Proceso de investigación (Sandoval Gómez, Marisol, 2008)</b>	<b>59</b>
<b>Figura 4. Organización de una biblioteca híbrida (Oppenheim; Smithson, 1999)</b>	<b>87</b>
<b>Figura 5. Biblioteca Híbrida (Villa Barajas; Alfonso Sánchez, 2005)</b>	<b>88</b>
<b>Cuadro 1. Ejemplos de servicios basados en PNT (publicidad no tradicional) (Sandoval Gómez, Marisol, 2008)</b>	<b>64</b>
<b>Cuadro 2. Conceptos de biblioteca digital, electrónica y virtual (Sandoval Gómez, Marisol, 2008)</b>	<b>86</b>
<b>Cuadro 3. Proyectos de Elib, 2001 (Sandoval Gómez, Marisol, 2008)</b>	<b>91</b>
<b>Esquema 1. Pasos del marketing para innovar, diseñar o proponer servicios en la biblioteca pública (Sandoval Gómez, Marisol, 2008)</b>	<b>71</b>

## INTRODUCCIÓN

En este trabajo se aborda el concepto de biblioteca pública relacionado intrínsecamente con sus servicios tradicionales en el campo de competencia de la sociedad de información, donde se argumentan acciones de cambio necesarias para las bibliotecas públicas, pues en esta nueva etapa mundial las tecnologías de la información y comunicación están acelerando procesos y cambiando estructuras de las diferentes instituciones. El óptimo funcionamiento de una biblioteca pública, es el resultado de una diversidad de actividades relacionadas con el adecuado manejo de sus múltiples elementos y recursos. El objetivo fundamental de la biblioteca pública, es proporcionar por medio de distintos servicios el libre acceso a la información, al conocimiento y a la cultura a través de su acervo. La sociedad de la información presenta retos y oportunidades; frente a esta situación se generan dos polos, por un lado, la tajante desigualdad de información y por otro, la gran fortuna de permitir procesar, almacenar, sintetizar, encontrar la información de manera más rápida ya sea impresa o electrónica por medio de las tecnologías de la comunicación que se han convertido en herramientas por sus funciones informáticas.

Es importante engrandecer la base ideológica sobre las cuales se dió la creación de las bibliotecas públicas en el mundo, esté fue el derecho a la información. La UNESCO en este sentido, otorga el nombramiento a la biblioteca pública como puertas de acceso al conocimiento, por tanto, es su deber estar al servicio de todos.

El objetivo del presente estudio está enfocado a la misión y función de la biblioteca pública, está última, tiene que expandirse a nuevos campos de interés social. La sociedad de la información no puede dejar de lado a la ciudadanía, por ello se presenta la investigación de servicios de información a la comunidad de distintas bibliotecas públicas así como proyectos a favor de la participación activa del ciudadano enfocada a luchar en contra de las desigualdades y el derecho a la información.

Por lo tanto, el propósito principal de este trabajo es mostrar de la biblioteca pública un mejorado panorama sobre su misión y el desenvolvimiento de sus funciones mediante los servicios de información tanto internos como externos a la comunidad que desarrolla o podría desarrollar.

El compromiso que tiene la biblioteca pública en esta nueva etapa, es hacer aportaciones a los retos que depara la sociedad de la información. Esto lo puede lograr si se propone conformar una conciencia sobre la oferta de sus servicios organizados y la puesta en marcha de ellos ayudaría a brindar información referencial y servir como catalizador.

Obteniendo una retroalimentación, la biblioteca pública debe dejar por convicción de comportarse como un organismo aislado entre otras bibliotecas, instituciones o empresas para relacionar al ciudadano exitosamente a la información útil a sus necesidades de información.

El bibliotecario de las bibliotecas públicas en cada una de las actividades que idee, deberá involucrar acciones para contribuir al mejoramiento constante, la calidad y la integración de este tipo de bibliotecas a la sociedad de la información, ya que esta revolución tecnológica que vive la humanidad actualmente es consecuencia en buena parte a los avances significativos en las tecnologías de la información y la comunicación.

Los magnos cambios se caracterizan por la generalización del uso de las tecnologías, las redes de comunicación, el rápido desenvolvimiento tecnológico, científico y la globalización de la información.

Ante esta nueva etapa histórica se presenta una revolución, un cambio que se ha llevado a cabo en las últimas décadas e insertándose en los campos de trabajo y del saber humano; es sin duda, un detonante que está causando cambios en el entorno a las bibliotecas públicas. Las acciones que se propongan en la biblioteca pública deben ser innovadoras y propositivas, siguiendo esta motivación para mejorarse o desarrollarse en beneficio de la comunidad y por ende, contribuir a la sociedad de la información para llegar a conformar una sociedad del conocimiento.

El método utilizado en este trabajo es el de investigación documental, otorgando valor a los conocimientos. Este trabajo desmenuza documentos recientes y que presentan de manera global, ejemplos realizados en las bibliotecas públicas inmersas en la sociedad de la información.

La finalidad, es ampliar el conocimiento acerca de la resolución a problemas o propuestas al abrir caminos para resolverlos de manera adecuada.

Este trabajo no pretende mostrar ningún modelo de biblioteca pública, ya que las localidades en las que se encuentre inserta son diferentes, al igual que la participación de instituciones, financiamiento, leyes, entorno jurídico etcétera.

Lo idóneo es que al leer esta investigación documental, se logre obtener otra visión de la biblioteca pública e influya en diferentes cambios, mismos que se manifestarán en la medida de lo posible dentro de sus funciones, pues tiene que ser clasificada, enfocada, vista y reconocida como una empresa/institución frente a la humanidad que resulte imprescindible para el desarrollo social que contribuye a la participación activa.

Esta tesis se divide en tres capítulos:

-¿Qué es biblioteca pública?

-Biblioteca pública y sociedad de la información.

-Acciones dentro de la biblioteca pública en la sociedad de la información.



La última etapa, la más sobresaliente a su vez, está dividida en cinco acciones que se consideran indispensables dentro de la biblioteca para integrar a los ciudadanos a la sociedad de la información como son: tecnologías de la información en la biblioteca pública, cultura del marketing sobre los servicios en la biblioteca pública, la alfabetización de la información como estrategia de integración ciudadana en la sociedad de la información, biblioteca pública híbrida y por último destacando la figura del bibliotecario por su papel dinámico y activo como enlace activo entre la sociedad de la información y la biblioteca pública. Sin duda, este profesional es un elemento clave para el desarrollo de la sociedad.

En suma, estos tres apartados exponen y tratan de dar a conocer cuales serían las debilidades y oportunidades de la biblioteca pública en la sociedad de la información y formular propuestas de mercado.

Poco a poco los servicios se hacen cada vez más especializados y se ubican en diferentes empresas. Entendemos de una manera mas clara que, la biblioteca pública debe encontrar una profundización, extensión, dinamismo, control, en su misión, función y área de servicios pues requiere una atención inmediata.

El contenido del capítulo uno, presenta el ideal de la biblioteca pública en los diferentes países, así como su historia y subrayando la importancia como institución de espíritu democrático. Asimismo, expone los objetivos que ha perseguido la biblioteca pública, tales como, sostenerse en un centro oficial de información, una institución de espíritu democrático y un recurso de la educación.

¿Qué es la biblioteca pública? importante pregunta en este capítulo. Ha sido considerada como una parte básica y esencial para mantener a una población letrada y culta, además de un espacio de información y comunicación para las comunidades insertas.

En el segundo capítulo, se exhibe el concepto *sociedad de la información* de manera muy importante, por igual las características que la delimitan, o bien, los análisis de ventajas, desventajas y posibles soluciones. Estas características tienen la finalidad de desmenuzar lo que se ha convertido en un paradigma sociotecnológico, el cuál, encierra un cambio rotundo en la humanidad radical y substancial.

Se defiende en todo momento la postura de la biblioteca pública cómo, una institución a favor de la humanidad con el fin de reforzar la participación ciudadana y en donde sus funciones como institución, deberán ser de carácter reformador.

En el tercer capítulo, se abordan cinco de las acciones dentro de la biblioteca pública en la sociedad de la información, cada una, ofrece aportaciones en esta nueva etapa donde las acciones llevadas a cabo, deberán integrarse a la nueva sociedad en búsqueda del desarrollo comunitario apoyándose en las tecnologías de la información y comunicación integradas a sus servicios.

Esta nueva etapa sugiere a la biblioteca pública ofrecer a la sociedad de la información una integración más amplia y de mejor calidad para la comunidad, con el fin de dar acceso igualitario a la información electrónica disponible en la Web y en soportes digitales. Proporcionar a los usuarios la formación necesaria para el manejo y uso de la información (eliminando las barreras entre los que conocen y desconocen este tipo de tecnologías). Alfabetizar en información a quienes lo requieran así como orientación para localizar, seleccionar y valorar, los recursos de información.

Contribuir a la preservación y difusión del patrimonio cultural en sus comunidades para convertirse en instituciones proveedoras de información local. Asimismo, se destaca el compromiso, la responsabilidad y la ética del bibliotecario en este escenario paradójico, al tener que convertirse en un asesor de información pleno en conocimientos de sistemas y gestión para desarrollar habilidades y proyectos.

## **CAPÍTULO 1**

### **¿QUÉ ES BIBLIOTECA PÚBLICA?**

## **1.0 ANTECEDENTES**

*Abrir las puertas de las bibliotecas y las cubiertas del conocimiento impreso de par en par para el pueblo en general y para el proletariado en particular.*

*Lenin*

### **HISTORIA DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA**

Examinemos los antecedentes históricos de la biblioteca pública en los siglos XIX y XX con la intención de comprender y conocer las que fueron importantes contribuciones en los países como, Inglaterra, Estados Unidos; pero también presentar su aparición y avance en Francia, Alemania, España y Rusia. Obteniendo un conjunto de hechos y procesos que han dado como resultado el progreso de la biblioteca pública en el pasado, revolucionando y declarando no estar de acuerdo con mantener la información en las bibliotecas parroquiales o las creadas por asociaciones (siglo XVIII) sólo para algunas personas aristócratas o religiosas, sino por el contrario, exigían el servicio de todo ciudadano.

### **SIGLO XIX**

#### **BIBLIOTECA PÚBLICA EN INGLATERRA**

En el siglo XIX en el continente europeo, da un gran salto pues los grupos sociales llegaron al poder se les pide que den servicio al “hombre común”, es decir, a hombres de todas las condiciones, hombres que desempeñaban muchos roles, hombres que exigían cosas muy diferentes de la biblioteca. (Shera, 1990, p. 103). Bien así, la formación moral y profesional fueron las dos tendencias que incurrieron en la instauración de las bibliotecas públicas inglesas, además de la indigencia e ignorancia en que vivían las clases bajas. Mediante la nueva sociedad industrial que se generó después de la revolución, se crearon nuevas oportunidades y los recursos para adquirir libros, con ello, la aparición de lectores que no pertenecían a la clase alta, del pueblo “obreros”, que necesitaban de información útil para sus oficios. Este interés y la obtención de conocimientos a través de la lectura provocaron un gran cambio.

Más tarde, las empresas comerciantes y la clase alta, ven la gran necesidad de crear en total 700 “Mechanic’s Institutes” (carácter científico y técnico) para favorecer al desarrollo de una empresa mediante sus trabajadores (Peña Huerta, 1998, p. 461). Es así como la biblioteca pública fue tomando consistencia, carácter y visión, ya que la sociedad comenzaba a identificar como una institución conveniente para la reforma social la regeneración del individuo. Lo admirable es que se extendían los principios de conciencia, moral y educación impidiendo malas conductas dentro de la sociedad, en pocas palabras, el hombre adquiría conocimiento y surgía en él la sensatez de sus actos. Un ejemplo, fue la biblioteca pública dirigida por Birbeck, surgiendo en Glasgow, fue su colección pequeña al servicio de nociones científicas e interés para el trabajador. En síntesis, hay que considerar tres reconocimientos a favor de la biblioteca pública en Inglaterra:

1. La aprobación de ley en museos 1845, un comité para estudiar y establecer bibliotecas gratuitas en las grandes ciudades.
2. En 1850 se aprobó la ley de bibliotecas públicas.
3. En 1855 se autorizó la nueva ley de adquisición de libros, periódicos, mapas, objetos artísticos e instrumentos científicos (Cfr. Peña Huerta, 1998).

Cabe afirmar que con estas promulgaciones, el hombre estaba descubriendo tres cosas. La primera de ellas, indica que las bibliotecas proveían la teoría útil para el avance de la técnica a los trabajadores, la afirmación sobre el conocimiento, la cual, no podía ser para unos cuantos y apoyados por la importancia sobre el resguardo en la historia de la humanidad y el desarrollo de una biblioteca socialista.

Por ultimo, florece una nueva forma de pensamiento que gradualmente debilita el antiguo régimen; surge poco a poco la sociedad industrial que da como resultado el nacimiento de una ideología liberal que conforma el derecho a la educación.

### **BIBLIOTECA PÚBLICA EN ESTADOS UNIDOS**

Es importante subrayar que la gran contribución y avance mundial por las bibliotecas públicas, recayó en los colonos ingleses de Norteamérica creando las “Mecantiles Libraries” instituciones de carácter científico, técnico y literario al servicio de los empleados administrativos (Escobar Sobrino, 1990, p. 411). Con el fin de puntualizar las justificaciones que fueron esenciales para la creación de bibliotecas, figuran las siguientes:

- 1 La necesidad de que los ciudadanos tuvieran precisa información para contribuir en la vida democrática.
- 2 Existía una creencia generalizada y perfeccionista del hombre a través de la enseñanza y de la lectura, ambas debían ser gratuitas y pagadas con fondos públicos.
- 3 Sería un buen instrumento de educación para los inmigrantes.
- 4 Prepararía a la comunidad para nuevas profesiones.
- 5 Se atenderían las necesidades de determinados empleados administrativos.
- 6 Estaría dirigida al beneficio de la comunidad (Cfr. Escobar Sobrino, 1990).

Se ha considerado como primera biblioteca pública americana la de New Hampshire en 1833, sostenida con apoyo municipal y abierta gratuitamente a todos los miembros de la comunidad de Boston; comenzó hasta marzo de 1854 y su autorización había sido dada por la legislatura del estado con la finalidad de apoyar la lectura y la enseñanza Escobar Sobrino, 1990, p. 412).

Es dentro de estos rubros donde adopta un carácter de institución funcional para la educación pública como biblioteca escolar. Dirigida en su inicio por Cutter y creada por Young Men’s Christian Association con ayuda de Daniel Webster.

La visión de las bibliotecas públicas se incluía así misma desde la perspectiva en donde la voluntad de construir era génesis de todo progreso. Sobre esta iniciativa cultural figura “Benjamín Franklin en Filadelfia en 1731 con la biblioteca de suscripciones dirigida especialmente a jóvenes constituidos en sociedad. Inauguró una nueva era para la vida intelectual del pueblo norteamericano” (Herbet, 1998).

El gran benefactor que contribuyó a la creación de bibliotecas públicas fue Andréw Carnegie llamado el “patrón de bibliotecas” legó más de 56 millones de dólares para la construcción de 2.509 edificios de bibliotecas en países de habla inglesa, iniciando esta actividad con la biblioteca de Dunfermline (Escobar Sobrino, 1990, p. 414). Entre sus contribuciones se aprecia la fundación Carnegie Corporation de New York.

El gran desarrollo en las bibliotecas se debió al progreso económico del país tras la guerra de sucesión. El establecimiento de bibliotecas favoreció en gran medida un cambio radical en la función bibliotecaria con un entendimiento verdaderamente democrático además de que se dieron a la tarea de formar bibliotecarios.

La biblioteca del Congreso de Washington fundada en 1800, sólo en su inicio, estaba al servicio de congresistas, pero a finales del siglo, funcionaba ya plenamente como una biblioteca nacional a la cabeza del sistema bibliotecario del país. Posteriormente fue beneficiada con la aplicación de la “Ley sobre Depósito Legal en 1879” que permitía a la biblioteca acoger cualquier libro publicado en el país (Carrión Gutiérrez, 2002, p. 33).

Sólo por mencionar otras de las grandes bibliotecas de Norteamérica que se conformaron en este siglo, figuran “la biblioteca de Nueva York, Colombia (director Melvin Dewey), Denver, Springfiels y Newar” (Carrión Gutiérrez, 2002, p. 34). Es gratificante ver como a través de la creación de estas instituciones, se engendró paulatinamente el humanismo buscando integrar a todos los ciudadanos hacia el bien de la sociedad y llegar al conocimiento compartido.

Asimismo, en este siglo resaltan las bases del quehacer de un profesionalista de la información con tantas actividades que dieron como resultado el surgimiento de la American Library Association, la Revista Library Journal, y la concepción de una nueva disciplina llamada *librarianship*, la cual fue sin duda el progreso de una nación a través de la razón y la explicación del porqué se requiere un recurso.

En conclusión, el desarrollo y la creación de bibliotecas públicas en EU, se obtienen de la creciente urbanización y riqueza de algunas personas interesadas en la educación como patrimonio de la humanidad.

## **BIBLIOTECA PÚBLICA EN FRANCIA**

Las bibliotecas públicas en Francia, surgen a consecuencia de la Revolución Francesa. Iniciando por la confiscación de libros por los revolucionarios, los cuales, son más tarde recuperados por la gente adinerada que los compra.

Es así como se logra ampliar la Biblioteca Real en conjunto a diferentes almacenes ó también llamadas bibliotecas departamentales. Es importante señalar que el resguardo de las colecciones fue encomendando a autoridades municipales.

A diferencia de las bibliotecas inglesas y norteamericanas, las francesas no aparecieron para preocuparse por las necesidades informativas ni incorporarse al movimiento de lectura pública-popular de los obreros y campesinos, sino por el contrario, comenzaron mostrando una imagen de inutilidad.

Es así como para la biblioteca pública, no se encontraron justificaciones para defenderla del estado, además de que esta gran actividad-lectora pasó a ser manos de librerías, las cuales, se estaban desarrollando de manera veloz e inserta en sociedades elitistas y clubes.

Para las clase obrera y campesinos sólo se ofrecía literatura sobre cánticos religiosos y de entretenimiento como lo fueron: “*colportage* (aleluyas, historias populares, canciones) e historietas llamadas *canards*” (Escobar Sobrino, 1990, p. 423).

El por qué en Francia surgieron las bibliotecas públicas, fue simplemente para evitar la pérdida de una gran riqueza bibliográfica de siglos pasados que se consideraba patrimonio nacional. La mejora protagonizada fue hecha por grupos católicos, asociaciones privadas para atender al público popular mediante la Amis de Instruction, la Societe Franklin y por el propio Ministerio de Instrucción Pública.

## BIBLIOTECA PÚBLICA EN ALEMANIA

Durante el siglo XIX en Alemania hubo grandes deficiencias para el avance de las bibliotecas públicas, el motivo fue el Régimen Nazi. Por órdenes de Hitler, se mandaron vigilar los contenidos intelectuales, los libros se encontraban vedados y tenían que ser desechados.

Los libros de autores judíos y comunistas estaban en contra del pensamiento nacionalista (Lerner, 1999, p. 190). Por tanto, los materiales que coincidían con estas características se incautaron y descartaron cometiendo memoricidio, por tal acto, sin tardanza la mayoría de bibliotecas públicas cambiaron de dueño.

Los libros que se recuperaron fueron resguardados en las bibliotecas existentes de Munich y Bresiau. (Escobar Sobrino, 1990, p. 424)

## BIBLIOTECA PÚBLICA EN RUSIA

Durante el siglo XIX, la primera biblioteca pública rusa de mayor extensión fue la Imperial de San Petersburgo, la cuál, no fue abierta al público sino hasta 1814. Su primera etapa se originó en la primera mitad del siglo; tiempo después, un inconveniente con el cual se vió afectada, fue la revolución soviética, pues se tuvo la pérdida sobre colecciones compuestas de varios millones de obras procedentes de bibliotecas privadas y públicas confiscadas (Peña Huerta, 1998, p. 463).

El cambio de las bibliotecas públicas y sus actividades, se debieron a un gran líder bolchevique apellidado y conocido *Lenin*, quien consideraba a la cultura bibliográfico-bibliotecaria como la riqueza decisiva de una nación, debía ponerse al alcance de los obreros, campesinos y soldados. Meneses Tello (2006) señaló que las bibliotecas en Rusia fueron: “*parte esencial de los aparatos ideológicos del estado y de gran ayuda en al ámbito religioso, escolar, familiar, jurídico, político, militar, informativo y cultural*”.

Las contribuciones de *Lenin* a favor de las bibliotecas públicas rusas se pueden resumir en:

- 1 Reconocimiento sobre el valor del libro.
- 2 Dignificación a los medios intelectuales de producción (instrumental bibliográfico y los sistemas bibliotecarios.
- 3 Defensa sobre la misión de la biblioteca.
- 4 Aportación de normas para el funcionamiento de la biblioteca.
- 5 Definición sobre las características de las organizaciones bibliotecarias en los países socialistas (estatales, centralizadas, abiertas al pueblo etcétera.)

La biblioteca pública aún vigente, es Lenin Nacional, ahora llamada de Lenin en Moscú. Abriendo sus puertas en 1862, rápidamente gozó del depósito legal, lo que le permitió aumentar sus fondos a través de sus donativos hechos por escritores y generosos mecenas llegando a reunir previa la revolución, un millón de piezas.

La victoria de la revolución y el traslado a la capital de Moscú la convirtieron en Biblioteca Central del país, siendo protegida especialmente por Lenin. Para el año 1952 se convirtió en Biblioteca Nacional (Carrión Gutiérrez, 2002, p. 35).

## **BIBLIOTECA PÚBLICA EN ESPAÑA**

En el siglo XIX, la Revolución Francesa contribuyó con nuevas ideas para España en relación a la organización y función de las bibliotecas, iniciándose un proceso de desalojo en los libros de las bibliotecas monásticas en aquellos momentos muy importantes. Este panorama declaró que existía una lucha entre el absolutismo y el liberalismo, el encargado e iniciador fue el erudito Bartolomé José Gallardo en la Biblioteca Nacional de Cortés en 1811. Entre las funciones principales que realizaría, destacó el facilitar a los diputados obras que les ayudaran en sus funciones, proveer escritos sobre la legislación española y formar una biblioteca con un contenido mucho más amplio. Gallardo tras seleccionar obras exclusivamente legislativas, alcanzó que las cortes ordenaran el 12 de marzo de 1811 que los impresores reprodujeran obras legislativas para colocarlas en la biblioteca, esta nueva idea les obligó a abrir una biblioteca en público (Peña Huerta, 1998, p. 464). Más tarde surgió un retroceso en la actualización de la colección, esta fue dirigida y reestructurada por Fernando VIII en 1814 tras el regreso del absolutismo.

Mendizábal llevó su desamortización de las comunidades religiosas en 1835, por tanto, las disposiciones de sus fondos bibliográficos debían pasar a otras las bibliotecas. Sin embargo muchas obras se extraviaron por la falta de planificación, control e infraestructura, ya que no había bibliotecas en todas las provincias y los recursos económicos eran escasos.

## **SIGLO XX**

### **DESARROLLO DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN EL SIGLO XX**

Las bibliotecas públicas siguieron desarrollándose fuertemente en países como, Estados Unidos e Inglaterra donde fueron propositivas, unificadoras y dirigentes. Es en este siglo donde las bibliotecas públicas en diferentes naciones tuvieron un progreso en comparación tajante con las bibliotecas del siglo XIX en que se vislumbraron propuestas, acciones, ideas y algunas de estas contribuciones fueron:

1. Educación y formación de las clases sociales que carecen de formación intelectual, se busca la forma de proporcionar información rápida y actual.
2. Diseño de servicios y materiales a minusválidos, ciegos, presos, enfermos, amas de casa, etcétera.
3. Considerar a la biblioteca pública para el servicio de la paz y la integración.
4. Aparecen estándares o normas sobre los servicios bibliotecarios.
5. Las bibliotecas menos favorecidas económicamente reciben ayuda del gobierno.
6. La proyección social entendida como un servicio público encaminada a elevar el nivel cultural de los pueblos.
7. Es genérica la actividad de la enseñanza con su incidencia en el campo de la lectura incrementando la producción editorial.
8. Disposición de un servicio de documentos utilizando adelantos técnicos para desempeñar parte de las funciones de la biblioteca pública.



Es este siglo existen dos organismos muy importantes, el primero, la Organización de Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y La Federación internacional de Asociaciones de Instituciones Bibliotecarias (IFLA), ambas han estado involucradas y pendientes de incitar el planteamiento bibliotecario.

André Maurois (1949), estableció para la UNESCO la definición de la biblioteca pública y su misión refiriéndose a:

*“La biblioteca publica es un producto de la democracia y una demostración publica de la fe en la educación universal como un proceso que dura toda la vida”*

Asimismo en este siglo se hizo hincapié en la cooperación interbibliotecaria mundial.

Debemos por ende concebir a las bibliotecas públicas como un método y considerarla como la herramienta para abatir el odio entre los pueblos y la discriminación (Peña Huerta, 1998, p. 467).

En México, la situación de mejora a favor de las bibliotecas públicas desarrolladas de manera paulatina, fue el impulso en función de la unificación y la cooperación escrito en 1983 dentro del Programa Nacional de Bibliotecas Públicas. El segundo avance significativo se dió gracias al *gran caudillo cultural* José Vasconcelos (Krauze, 2000, p. 1).

En 1921 como Secretario de Educación Pública, Vasconcelos, revaloró y contribuyó en el enfoque de la biblioteca pública al considerarla un santuario, un lugar de meditación y elevación espiritual.

Con estos elementos, se fueron creando funciones de apoyo al servicio educativo y de propaganda cultural, los establecimientos populares se dotaron de libros necesarios para el espíritu de los obreros, campesinos y niños. “Vasconcelos *el gran soñador* dejó instaladas 2,426 bibliotecas públicas” (Fernández de Zamora, 2001, p. 25).

Mediante los antecedentes de la biblioteca pública, podemos afirmar que es una institución social al servicio de todo el mundo y de toda persona que requiera sus servicios, ya que se trata de un organismo sostenido por los miembros de la comunidad.

Sin lugar a duda las bibliotecas públicas se han reinventado, sostenido y continuado a pesar de tres contextos negativos que fueron obstáculos vencidos, como el soportar de alguna u otra forma la enorme función social que se le había encomendado sin la ayuda de medios económicos y técnicos. La segunda es, que a pesar de que las instalaciones y los contenidos se clasificaban como raquíticos para realizar una utopía de biblioteca total, se continuó defendiéndola, integrándola y justificando su mantenimiento como apoyo de la educación aunque en realidad era para unas cuantas personas. Y por último, se ve afectada con el nacimiento de otras bibliotecas con el mismo concepto.

## 1.0.1 DEFINICIÓN

*La biblioteca no es todo lo que hemos soñado, pero creemos haber puesto los sillares de una institución perdurable.*

*José Vasconcelos*

La biblioteca hoy en día tal y como la concebimos, ha llevado un largo proceso de creación, transformación y acoplamiento dentro de los intereses sociales de acuerdo a la comunidad en la cual se encuentra inserta. Esta institución dió como resultado una toma colectiva de conciencia ante la necesidad de participar en el discernimiento social democrático, conservando el conocimiento generado a través del tiempo e ideas escritas.

Es necesario presentar las definiciones asignadas a la biblioteca pública con la finalidad de no limitarla y crear un panorama de los elementos que la componen, mismos que por **si** solos, revelarán la finalidad de dicha institución así como su visión e importancia de acuerdo a los intereses que persiguen en la actualidad así encontramos que:

Setién (1994) precisa su concepto para la IFLA de la siguiente manera

*“Las bibliotecas públicas son por definición, bibliotecas con colecciones generales universales. Sus servicios, se organizan para todos los miembros de la comunidad donde están situadas y complementa los servicios de bibliotecas escolares, universitarias y especializadas. Los programas de educación de usuarios en estas instituciones incluyen la educación en el uso y manejo de las bibliotecas y la promoción de la lectura”* (Citado en: Conference Annual, 1994).

En Memoria del Primer Encuentro de Bibliotecas sobre Bibliotecas Públicas (2001) el concepto manejado fue *“una institución de carácter social (educativa, recreativa, informativa y cultural, financiada y reglamentada por el estado, cuya finalidad es posibilitar el libre acceso a la información registrada en un soporte documental, y que responde a criterios específicos de selección, adquisición para la satisfacción de necesidades en el plano educativo, informativo, cultural y uso de tiempo libre. Con ello busca contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de todas las personas que son parte de la comunidad, para la construcción y articulación de relaciones democráticas por medio de servicios y programas gratuitos coordinados por profesionales en el área”* (Citado en: Fernández de Zamora, 2001, p. 23).

La Presidenta de la Revista Newsletter perteneciente a la IFLA Bárbara Club (2000) asegura *“la biblioteca pública, es la entrada local al conocimiento, ofrece una condición básica para el aprendizaje duradero, la toma de decisiones independiente así como el desarrollo cultural de la persona y de los grupos sociales”* (Citada en: Boletín, 2002, p. 1).

El documento Directrices de la IFLA/ UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas (2003), menciona que: *“una biblioteca pública es una organización establecida, respaldada y financiada por la comunidad, ya sea por conducto de una autoridad u órgano local, regional o nacional, o mediante cualquier otra forma de organización colectiva brinda acceso al conocimiento, la información y las obras de la imaginación gracias a toda una serie de recursos y servicios y está a disposición de todos los miembros comunitarios por igual, sean cuales fueren su raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica y laboral y nivel de instrucción”* (Citado en: Gill, 2003, p. 26).

Por su parte, Outlet declara *“la biblioteca pública es el verdadero organismo social que debe hacer nacer y desarrollar el interés del público por las cosas del espíritu pequeñas o grandes, todas las bibliotecas deben ayudar a la difusión del pensamiento y del progreso intelectual colocado en la base de la vida, de la industria y de la colectividad. La biblioteca es el laboratorio o taller intelectual provisto y dispuesto a este fin”* (Citado en: Mori Julca, 1999. p. 4).

Dentro del Manual de Biblioteconomía es definida la biblioteca pública por Luisa María Orera (1996) como *“la institución de carácter público destinada esencialmente a la difusión y fomento de la lectura en salas públicas, mediante préstamos, temporales. La biblioteca pública se encarga de la conservación bibliográfica. Su sector esta constituido por niños, estudiantes, empleados, periodistas, maestros, agricultores, etcétera.”*

Opina al respecto Peña Huerta (1998) *“las bibliotecas públicas son aquellas que están gratuitamente al servicio de una comunidad, especialmente de una comunidad local o regional, para atender al público en general, o a ciertas categorías de usuarios como niños, militares, enfermos de hospitales, presos, obreros y empleados”*.

Shuman (1992) define a la biblioteca pública como *“una institución financiada y mantenida en el costo público, cuya misión es la reunir y proporcionar las necesidades informativas y recreacionales de la comunidad con el uso de expedientes gráficos, no debe ser interpretado como libros únicamente”*.

Examinando las distintas definiciones encontramos la unificación de componentes que admiten entender a la biblioteca pública como:

La entrada local hacia el conocimiento, porque de manera significativa contribuye en el proceso de aprendizaje.

Una institución educativa: fomentando la autoeducación a todo tipo de usuario que consulte y utilice sus recursos.

Un organismo utilitario: permite el libre acceso al conocimiento y a la información de elementos que serán empleados de manera práctica por una comunidad determinada.

Un espacio abierto: a disposición de los usuarios que así lo requieran.

Como una entidad: que ayuda al fomento y desarrollo de la lectura informativa, la formativa y la recreativa.

En esencia universal, igualitaria y gratuita ofreciendo a los usuarios la información no importando raza, credo, religión, creencias, condicional social, etcétera.

Cultural: porque afirma el progreso humano y le asigna un valor dentro de la historia traduciéndolo como uno de los avances hacia la búsqueda del conocimiento fortificando la identidad cultural.

Es así como a través del tiempo la biblioteca pública se ha conformado en una institución cívica y multicultural autónoma, por el hecho de rectificar las desigualdades sociales atendiendo a una multiplicidad de usuarios, es decir, atiende necesidades diversas. Por todos estos factores, su sentido es social humanístico y democrático, ya que defiende el derecho a la información como un decreto humano universal en *pro* de la humanidad sin excepciones. La biblioteca pública es un medio insuperable autónomo para el aprendizaje, la información y el mejoramiento social.

Es por ello que el bibliotecario como responsable de esta institución, se debe comprometer a cumplir con los objetivos que se proponga, las misiones, la realización de actividades, programas, valorar y reestructurar el diseño de sus servicios, proponer políticas de selección y adquisición material, tomar como iniciativa las necesidades de información de los usuarios para el desarrollo de la colección, realizar convenios con otras instituciones, etcétera.

## 1.1 OBJETIVOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

*Siempre imaginé el paraíso como una especie de biblioteca.*

*Jorge Luis Borges*

Persiguiendo la finalidad de puntualizar hacia donde deben dirigirse los recursos y los esfuerzos para el cumplimiento de propuestas uniéndose a los propósitos institucionales dentro de una intención y periodo determinado tenemos que “el objetivo primordial de la biblioteca pública es proporcionar por medio de distintos servicios, el libre acceso a la información, al conocimiento y la cultura a través de un acervo general catalogado y clasificado destinado atender en forma gratuita a toda persona que lo solicite para su consulta o préstamo” (Buonocore, 1976, p. 13).

Un objetivo es importante y debe responder a dos preguntas: ¿Qué? y ¿Para quién? los objetivos de la biblioteca pública son principalmente cuatro:

### **Educativo**

La biblioteca pública apoya a la educación, es decir, se convierte muchas veces en la biblioteca escolar para apoyar a la enseñanza proporcionando materias primas y de valor añadido. La biblioteca pública ante la necesidad de sus usuarios (estudiantes de primaria, secundaria, preparatoria), que están en una formación permanente o continua y la constante recreación de conocimiento, se ve en la necesidad y responsabilidad social de apoyar y promover la formación de adultos, ciudadanos autodidactas que reconocen la necesidad de fortalecer sus conocimientos.

### **Informativo**

El objetivo de la biblioteca pública, es mantener al ciudadano informado de los sucesos que ocurren en su comunidad, su compromiso dirigido a la difusión cultural para ser reconocida como una institución muy productiva en la vida del individuo y de la sociedad.

### **Cultural**

La biblioteca pública es un centro cultural local, porque resguarda el patrimonio de una localidad apoyando el desarrollo humano, a través de sus actividades y colecciones, como el desarrollo que logra fortalecer la identidad cultural y la comprensión multicultural de las sociedades mediante las actividades que realiza, así como con su acervo para este fin.

### **Recreativo**

Para la biblioteca pública es una prioridad utilizar la reflexión sobre la recreación con base a la educación, porque mediante actividades, recursos, cursos de instrucción y formación, busca la aportación para el mejoramiento de condiciones de vida individual y colectiva en la generación de conductas mediante el conocimiento.

Objetivos tan claros dentro de la biblioteca, pública es programar un conjunto de funciones y obtener resultados cuantitativos y cualitativos. Los objetivos son tan importantes, porque están sujetos a la planeación, la organización, la ejecución y el control con toda la intención de alcanzar lo propuesto.

## 1.2 FUNCIONES DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

Sin duda las características que marcan la diferencia entre las bibliotecas, son las funciones que desempeñan los sustentos de información documental y sus usuarios. Para que ésta pueda ejecutar con éxito sus objetivos, deberá realizar el bibliotecario un reconocimiento sobre las funciones primarias, secundarias y terciarias que desempeña la biblioteca, es decir, definir y proponer una acción solidaria a favor de la utilización de las colecciones para asuntos comunes.

Las funciones, considero, son las primicias para llevar a cabo una acción, son el patrón que distingue y señala las actividades de valor social que realizara la biblioteca pública como organismo social.

La perspectiva con que el autor Shera (1990) analiza a las bibliotecas, me parece sumamente importante al concebirlas como un producto de la maduración cultural y agencias de comunicación social. Las funciones que identifica las divide en:

Función de conservación.

Función de educación.

Función de auto educación.

Función de promoción de lectura.

Promoción de lectura útil para el desarrollo intelectual de su comunidad.

No obstante, Shera defiende la postura de que todas las funciones de la biblioteca se unifican a la conservación, y que sin el cumplimiento de la función de conservación no es posible efectuar cualquier otra cosa.

En mi opinión este punto es muy interesante, ya que Shera busca el común denominador partiendo de que la biblioteca fue creada como institución para satisfacer necesidades sociales como medida para la reserva de la herencia cultural.

Sobre este mismo punto de interés el autor Shuman (1992) identifica funciones generales de la biblioteca pública estas son:

Función educativa.

Función de archivo.

Función recreativa.

Función social.

Función edificadora.

Función de sala de estudio.

Función de centro de investigación.

Función de activismo, defensa y cambio social.

Función de diseminación de información.

Función de diseminación de propaganda.

Podemos concluir, que cada una de las funciones son asignaciones a tareas que tienen que cumplirse dentro de la biblioteca pública y que su desarrollo la sitúa como una institución flexible mediante un sistema trabajo con responsabilidades o diligencias interrelacionadas para que pueda desarrollar servicios, programas, cursos, etcétera. Las bibliotecas públicas han sido creadas para la integración de la información y conocimiento a la comunidad.

## **1.2.1 MISIÓN DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA**

Otras funciones que van surgiendo a través de tiempo, son objeto de estudio en la bibliotecología, por ello, partiendo de conceptos teóricos se debe avanzar a un plano práctico siempre comenzando con el análisis para identificar problemas.

Consideremos a las funciones como la clasificación de tareas a desarrollar mediante actividades, programas, cursos etcétera., fortaleciendo el conocimiento de la comunidad. Aunado, tomemos como principios las funciones de misión, que tiene como finalidad específica la organización en que se distinguen de otras bibliotecas. La misión es la finalidad más amplia en que cada organización elige para sí misma su cambio en la razón o razones de ser de la biblioteca pública.

Por ende, la biblioteca pública debe plantearse misiones clave que serán el eje sobre el cual se basaran las actividades referentes a la información, la alfabetización, la educación y la cultura. Es muy importante que una misión tenga sus cometidos bien definidos así como el público seleccionado.

Por ello la UNESCO enumeran en el Manifiesto sobre Biblioteca Pública (1994) las siguientes:

1. Crear y consolidar los hábitos de lectura en los niños desde los primeros años.
2. Prestar apoyo a la educación, tanto individual como autodidacta, así como a la educación formal en todos los niveles.
3. Brindar posibilidades para el desarrollo personal creativo.
4. Estimular la imaginación y creatividad de niños y jóvenes.
5. Fomentar el conocimiento del patrimonio cultural, la valoración de las artes, de los logros e innovaciones científicos.
6. Facilitar el acceso a las expresiones culturales de todas las manifestaciones artísticas.
7. Fomentar el diálogo intercultural y favorecer la diversidad cultural.
8. Prestar apoyo a la tradición oral.
9. Garantizar a los ciudadanos el acceso a todo tipo de información de la comunidad.
10. Prestar servicios adecuados de información a empresas, asociaciones y agrupaciones de ámbito local.
11. Facilitar el progreso en el uso de la información y su manejo a través de medios informáticos.
12. Prestar apoyo y participar en programas y actividades de alfabetización para todos los grupos de edad y, de ser necesario, iniciarlos.

En conclusión las misiones habrán de ser la esencia de los servicios de la biblioteca pública.

### 1.3 SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

*Por el grosor del polvo en los libros de una biblioteca pública puede medirse la cultura de un pueblo.*

*John Steinbeck*

La necesidad informativa de las personas en una comunidad, aunada a la comunicación entre bibliotecario usuario, crean los distintos servicios indispensables de la biblioteca pública, su finalidad es cumplir las misiones propuestas teniendo un papel activo mediante diversos medios ya sean impresos o electrónicos, siempre cubriendo necesidades de información a estudiantes, obreros, amas de casa, etcétera mismos que a través de los servicios de información serán instruidos e informados.

Entre los servicios que ofrece la biblioteca pública se encuentran el acceso al catálogo colectivo, el préstamo interbibliotecario, préstamo a domicilio, atención a usuarios, servicios de extensión sólo por nombrar algunos.

El servicio se estructura en base a la necesidad informativa el psicólogo McClelland (2005) asume que una necesidad es: " *un motivo natural por el que un individuo precisa, requiere o demanda algo*" Este concepto, puede servirnos en nuestro análisis como indicación de que *algo* de lo que está en busca un usuario puede ser *algo* de lo que tenemos para satisfacerlo, siendo en este caso la información que brindaremos. El objetivo general de un servicio es dar respuesta a una solicitud de información del usuario y atraerlo, los servicios son de suma importancia porque son las estrategias puestas en marcha al respecto.

La IFLA en la Declaración de Glasgow (2002) caracteriza a los servicios informativos a favor de cada usuario afirmando que:

- 1 Las bibliotecas y los servicios de información ofrecen acceso a la información, ideas y productos de la imaginación de cualquier soporte sin importar las fronteras.
- 2 Las bibliotecas y los servicios de información contribuyen al desarrollo y mantenimiento de la libertad intelectual y ayudan a salvaguardar los valores democráticos y los derechos civiles universales.
- 3 Las bibliotecas y los servicios de información deberán adquirir, preservar y hacer accesibles la mayor variedad de documentos posible, que reflejen la pluralidad y diversidad de la sociedad.
- 4 Las bibliotecas y los servicios de información deberán poner a disposición de los usuarios por igual de materiales, instalaciones y servicios.
- 5 Las bibliotecas y lo servicios de información deberán proteger los derechos de cada usuario a la privacidad y confidencialidad de información que buscan o reciben aunado a los recursos que han consultado, solicitado en préstamo, adquirido y transmitido.

En este sentido los servicios son relevantes porque actúan como mediadores del conocimiento, pensamiento y cultura, brindando ayuda fundamental para la toma independiente de decisiones, por tanto, conocer a fondo las cada vez más sofisticadas y especializadas necesidades del usuario ayudarán al bibliotecario a encontrar la mejor manera de satisfacerlas.

La biblioteca pública se encuentra en una época de mercados cambiantes, y es un asunto vital que busquemos su supervivencia y prosperidad mediante la expansión de sus servicios, por ello, el bibliotecario tiene que convertirse en el intermediario activo entre los recursos y el usuario, por tanto, sus competencias comentadas por Gill (2003) dentro de las Directrices de la IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas enlistan las siguientes:

La capacidad de comunicarse positivamente con otras personas.

La capacidad de comprender las necesidades de los usuarios.

La capacidad de cooperar con personas y grupos de la comunidad.

El conocimiento y la comprensión de la diversidad cultural.

El conocimiento del material que constituye los fondos de la biblioteca y el modo de acceder a él.

El conocimiento de los principios del servicio público y la adhesión a ellos.

La capacidad de trabajar con otros para prestar servicios de bibliotecas eficaces.

Aptitudes de organización con flexibilidad para definir cambios y ponerlos en práctica.

Imaginación, amplitud de miras y apertura a nuevas ideas y prácticas.

Facilidad para modificar los métodos de trabajo a fin de responder a situaciones nuevas.

El conocimiento de las tecnologías de la información y la comunicación.

En resumen, los servicios de la biblioteca pública deben de ser concretamente accesibles a todos los miembros de la comunidad y de forma gratuita, ya que es un derecho a la ciudadanía y como ciudadano de igual manera al ser informado. Es así como se deberá otorgar gratuitamente y existir los espacios ambientados teniendo las condiciones necesarias para realizar actividades básicas y nuevas propuestas. Es un hecho que los servicios se adapten a las necesidades de distintas comunidades considerando al usuario como parte central.

El correcto funcionamiento y el buen diseño de servicios, deberá tomar en cuenta el desarrollo de colecciones, la permanencia y formación del personal bibliotecario; este último mediante sus actitudes y capacidades incitara al ciudadano a regresar y utilizar su biblioteca.



## REFERENCIAS

1. BUONOCORE, Domingo (1976). *Diccionario de bibliotecología: términos relativos a la bibliología, bibliografía, bibliofilia, biblioteconomía, archivología, tipografía y materias afines*. Buenos Aires: Marymar.
2. CARRION GUTIÉZ, Manuel (2002). *Manual de Bibliotecas*. Madrid. Fundación Germán Sánchez Ruipérez.: Pirámide.
3. ESCOBAR SOBRINO, Hipólito (1990). *Historia de las bibliotecas*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez: Pirámide.
4. FERNÁNDEZ DE ZAMORA, Rosa María (2001). “*Las bibliotecas públicas en México*”. En: *Memoria del Primer Encuentro Internacional sobre Bibliotecas Públicas: perspectivas en México para el siglo XXI*. México: José Roque Quintero.
5. GILL, Philip (2003). *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. México: CNCA. Disponible para su consulta en: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>> [14-11-07]
6. HEBERT, Clement (1998). “*El libro y la biblioteca*”. En: *Revista Lote*. no.15. Disponible para su consulta en: <<http://www.revistalote.com.ar/nr015/elementi.htm>> [09/11/06]
7. IFLA (2002). *Boletín: Sección de Bibliotecas Públicas de la IFLA Newsletter*. no.22. (mar) Disponible para su consulta en :< <http://www.ifla.org/VII/s8/news/00-22-s.pdf>> [16-08-07]
8. IFLA (1994). *Conference Annual: Formación Especial para la Educación de Usuarios en las Bibliotecas Públicas*. Cuba: IFLA Disponible para su consulta en: <<http://www.ifla.org/V/ifla60/60-sete3.htm>> [26-03-08]
9. IFLA (2002). *Declaración de Glasgow*.Escocia: el autor. Disponible para su consulta en: <[http://www.ifla.org/faife/policy/iflastat/gldeclar\\_s.html](http://www.ifla.org/faife/policy/iflastat/gldeclar_s.html)> [10-11-07]
- 10.
11. KRAUZE, Enrique (2000). “*José Vasconcelos: La grandeza del caudillo*”. En: *Letras Libres*. no. 24, (dic), p. 1. Disponible para su consulta en: <<http://www.letraslibres.com/index.=22&autor EnriqueKrauze>> [10-09-06]

11. LERNER, Frederick Andrew (1999). *Historia de las bibliotecas del mundo: desde la invención de la escritura hasta la era de la computación*. Buenos Aires: Troquel.
12. *Manual de biblioteconomía* (1996). Madrid: Síntesis.
13. MCCLELLAN, David (2005). *Estudio de la motivación humana*. Madrid: Nancea.
14. MENESES TELLO, Felipe (2006). *El libro y las bibliotecas en la política de Lenin: una bibliografía*. México: El autor. Disponible para su consulta en: <<http://www.cebi.org.mx>  
Does  
WordPDF/Felipe\_Lenin.doc> [27-10-06]
15. MORI JULCA, Enrique (1999). *La Biblioteca: pensamientos*. Lima: UNMSM, 1999.  
Disponible para su consulta en:  
<[http://www.uacam.mx/bib.nsf/4a24042bd57e05c980256509003e0809/df48228d0ca3399886256f8f006f1c47/\\$FILE/La%20Biblioteca%20Frases%20y%20Pensamientos.pdf](http://www.uacam.mx/bib.nsf/4a24042bd57e05c980256509003e0809/df48228d0ca3399886256f8f006f1c47/$FILE/La%20Biblioteca%20Frases%20y%20Pensamientos.pdf)> [14-12-07]
16. PEÑA HUERTA, María José de la (1998). *Temario para auxiliar de biblioteca. Madrid: Estudio de Técnicas documentales*. Madrid: Estudio de Técnicas Documentales: Fundación Germán Sánchez: Pirámide.
17. SHERA, Jesse H (1990). *Los fundamentos de la educación bibliotecológica*. México: CUIB.
18. SHUMAN, Bruce A (1993). “*Types of libraries and information centers: public*”. En: *Foundations and issues in library and information science*. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited.
19. UNESCO (1949) . *Manifiesto de la UNESCO a favor de las bibliotecas públicas*. Disponible para su consulta en: <[http://unesco.org/webworld/libraries/manifiestos\\_es.html](http://unesco.org/webworld/libraries/manifiestos_es.html)> [11-10-07]
20. UNESCO (1994). *Manifiesto de la UNESCO a favor de las bibliotecas públicas*. Disponible para su consulta en: <[http://unesco.org/webworld/libraries/manifiestos\\_es.html](http://unesco.org/webworld/libraries/manifiestos_es.html)> [11-10-07]

## **CAPÍTULO 2**

### **BIBLIOTECA PÚBLICA Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN.**

## 2.0 PRESENCIA DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA ANTE LA SOCIEDAD MUNDIAL DE LA INFORMACIÓN

*Todos los hombres tienen naturalmente el deseo de saber.*

*Aristóteles*

En primera instancia para conceptualizar, desglosar y entender lo que es la sociedad de la información, comenzaré por desarrollar la definición de conocimiento, ya que sin duda sociológicamente hablando la humanidad ha evolucionado a partir de esta naturaleza.

Conocimiento, es la captación del entendimiento humano, sobre los fenómenos que lo circundan, transformando el mundo para subordinar la naturaleza a las necesidades del hombre, mismo que, debe revisarse, perfeccionarse y acrecentarse y no acumularse o conservarse (Pares, 1987, p. 24).

Involucrando a la biblioteca pública bajo esta premisa, es necesario proyectar ideas, acciones, planes a largo y corto plazo, concesiones, convenios integración de sistemas etcétera. “En todo conocimiento podemos distinguir tres elementos, los cuales son, integrados por el sujeto que conoce el objeto del conocimiento, la operación y el resultado obtenido. Este último, es la información recabada acerca del objeto” (Kitcher, 2001, p. 340). La biblioteca pública debe adecuarse, fortalecerse, así como proponer acciones enriquecedoras dependiendo de la comunidad, en la cuál se encuentre incrustada salvaguardando así la suma de conocimientos de la humanidad en su conjunto. Estudiar el tema de este párrafo.

Introduzcámonos en el término *sociedad de la información*. El cual surgió a principios de los años ochenta por Alvin Toffler (2000), quién la situó como “*La tercera ola o revolución digital*”. Para tratar de explicar que esta etapa, es la que ha sobresalido en la actualidad en la humanidad, menciona:

*“La primera ola fue la etapa reconocida como el período agrícola de la humanidad, la segunda ola fue hace trescientos años y llamada Revolución Industrial; por último, la tercera ola surge con el advenimiento de las nuevas tecnologías, de tal manera que la introducción de estas, ha sido una transición pacífica hacia una nueva sociedad”.*

La sociedad de la información es definida en su carácter internacional por la UNESCO (2005) como la: “*sociedad mundial de la información*”. Esta etapa evolutiva, ha creado un acontecimiento basado fundamentalmente en el sector de servicios informativos que se desenvuelve en un ambiente internacional.

Muchos escritores, politólogos, economistas y sociólogos, han tratado de situar este cambio tecnológico, etapa tras etapa histórica, identificada por varios autores que son: Castells (1999) “*La era de la Información*” o “*sociedad red*”, Toffler (2000) “*revolución digital*”, Coello (2003) “*revolución informática*”, Casado Ortiz “*sociedad global de la Información*”, o McLuhan (1993) “*aldea global*” etcétera.

Sin duda, existe en la humanidad un nuevo estadio en que el hombre ha llegado a hablar y crear el marketing sobre la información, así como la creación de redes para la interconexión; usar carreteras de la información, realizar conferencias virtuales que conlleven a convenios internacionales, con la utilización de las tecnologías de la información, la comunicación, la globalización y caminar hacia la vanguardia etcétera., hasta conformar lo que ahora llamamos *sociedad mundial de la información*.

¿Pero cómo se conformó el proyecto de esta sociedad desde la antigüedad? El autor Mattelart (2002) aseguró que dicho proyecto, surgió desde que el hombre se inspiró por el *número*, -se entiende que fue por la concepción mental de la *unidad* y el uso de esta misma unidad, por el discernimiento producto del *razonamiento*-.

Desde este punto podemos dividir dos importantes conceptos para nuestro objeto de estudio, *información y conocimiento*.

Es una realidad que este cambio tan sustancial como es la sociedad de la información, muestra los desafíos y oportunidades como lo veremos más adelante.

La sociedad de la información se instaló en la sociedad en las postrimerías del siglo XX, la cual se caracteriza por la utilización de la tecnología de la información para alcanzar sus objetivos, difundir sus valores, expandir las oportunidades de sus ciudadanos, así como las comunidades y organizaciones.

Algunos rasgos salientes de este nuevo contexto son: “crecimiento explosivo y movilidad, globalización e instantaneidad, especialización e interdisciplinariedad, valor económico y factor de división social” (Gazpio y Álvarez, 1998, p. 28).

Es utilizado para la sociedad de la información el concepto total de “la convergencia de las comunicaciones y de la información de las tecnologías de la información que tienen y tendrán un efecto profundo en nuestras vidas; implicaciones sociales, económicas, políticas, educacionales, médicas, legales de los servicios electrónicos que emergen y pueden ser tratados solamente por un tratamiento holístico” (Felicie, 2001, p. 2).

La sociedad de la información es definida como un reto por Calzá (2003) en la Conferencia Internacional *El reto de México ante la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información* en la siguiente frase como: “*La información y el conocimiento, no solo se ha convertido en la principal fuerza de transformación social, sino que también es la promesa de que muchos problemas que viven los sociedades humanas puedan verse aliviados de manera importante si tan sólo la información y las habilidades son empleadas y compartidas de manera sistemática y equitativa*”.

La frase sociedad de la información, que está compuesta por dos palabras sociedad, que entenderemos desde el punto de vista de la comunidad a la que se dirigen nuestros servicios para satisfacer sus necesidades, e información, en donde hemos venido poniendo el acento en los últimos años, pero sólo desde el punto de vista tecnológico, de recursos técnicos, así como compensación por su carestía, olvidando que la tecnología es sólo un medio y no un fin en si misma (Fernández, 2006).

Manuel Castells (2007), define a la sociedad de la información como “*un nuevo sistema tecnológico, económico y social*”. Una economía en la que el incremento de productividad, no depende del incremento cuantitativo de los factores de producción (capital, trabajo, recursos naturales), sino de la aplicación de conocimientos e información a la gestión, producción y distribución, tanto en los procesos como en los productos.

La fundación Santillana en el (2001) definió los rasgos de la sociedad de la información en el *seminario de primavera* como “*la base, la revolución tecnológica, una reorganización profunda del sistema socioeconómico, proceso conocido como globalización y un cambio organizativo no menos profundo como es el paso de las organizaciones en red*” (Citado en: Castells, 2007).

Como podemos observar, es un hecho que el concepto de la sociedad de la información habla rotundamente de una sociedad informatizada, esta época electrónica actual que incluye un cambio radical debido a las tecnologías. Hablando a priori, este desarrollo tecnológico permitió la evolución de las redes de comunicación.

La información se convirtió en la fuente fundamental de la productividad y el poder; ante esta situación, *“la adaptabilidad de la biblioteca pública será actuar como una empresa moderna adaptándose y replanteando su papel, ya que esta nueva sociedad afecta directamente su estructura organizacional, es decir modificando una nueva planeación estratégica, en torno a las necesidades de los usuarios y considerando el ambiente externo de la misma”* (Sánchez Avillaneda, 2004).

Asimismo, debe acelerar su función de facilitadora e intermediaria, saliendo avante para proponer el uso de nuevas herramientas que el hombre ha desarrollado.

Hablemos en específico de la *tecnología de la información* que puede ser entendida por Valles (1999), como *“todo aquel desarrollo humano que ha sido aplicado al registro y proceso del conocimiento”* (Citado en: Control bibliográfico universal, 1999, p. 285). Ofreciendo a las bibliotecas públicas la esperanza de lograr el acceso universal a la información, mejorar el control documental y proveer servicios de información electrónicos”.

Pero no sólo es tener acceso a todo tipo de información totalmente es un cometido y una gran oportunidad la que tiene la biblioteca pública, el de servir como un filtro para la selección inteligente de información, para que los medios puedan transmitir conocimiento y cultura. La historia del hombre esta intrínsecamente relacionado con sus conocimientos adquiridos al paso de las etapas históricas (edad media, siglo de las luces, revolución industrial, etcétera). Y son estos saltos de pensamientos y conductas lo que llevan a recrearse, *humanizarse e informatizarse*.

Es labor de las bibliotecas públicas poseer los recursos necesarios para la reducción de la brecha digital precisada por Serrano y Martínez (2003) como *“la separación que existe entre las personas comunidades, estados, países que utilizan las tecnologías de información y comunicación (TIC) como una parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a las mismas y que aunque las tengan no saben cómo utilizarlas”*.

Así tenemos que las tecnologías y los nuevos sistemas de almacenamiento para la información, han hecho que el hombre llegue hasta este siglo colapsando y reorganizando sus representaciones de los escenarios de la vida cotidiana, así como su forma de relacionarse con el mundo exterior, replanteando el conjunto de valores, creencias, actitudes y objetos materiales o creando artefactos que son herramientas que adecua a sus necesidades. La biblioteca pública puede transmutarse en protagonista imprescindible del *desarrollo cultural y tratamiento de la información*, como lo puntualiza la UNESCO a continuación: *“Las bibliotecas favorecerán la reducción extremada polarización de nuestro mundo en el acceso de bienes culturales y la información”* (Citado en: Hacia las sociedades del conocimiento, 2005, p. 71).

. Las bibliotecas públicas serán las intermediarias para contrarrestar el desequilibrio evidente entre *“el adelanto exponencial de las bases de datos y la generalización de los accesos de pago a cambio de informaciones efímeras”* (Olmo, 1990, p. 45).

El futuro de las bibliotecas, depende en gran medida de la capacidad de nuestras sociedades para trascender al método mercantil de la sociedad de la información e instaurar nuevos modelos, en los cuáles los conocimientos y su valor cognitivo sean los propios generadores de su cuantía.

Para que la biblioteca pública, tomando un papel preponderante, podría unir la aportación profesional mediante los siguientes medios: *crear redes* entre las bibliotecas del mundo, *normalizar* catalogaciones conjuntas, *investigación y diseminación* de la información en línea, asociación con empresas encargadas de edición, la prensa, la educación y la investigación, compartir recursos, etcétera.

La biblioteca pública debe ubicarse en erigir nuevas funciones, una de ellas considera Poustie (2000) más importantes, es “*el estar inmersa en las políticas locales de información*”.

Estas funciones deben ser flexibles para permitirle adaptarse a las necesidades cambiantes de su comunidad, debe asumir que su función va más allá de tener un cambio radical para no permitir encasillarse en una visión tradicional, por lo que no debe ser un ente sitiado, esto es, ofrecer servicios sólo a quienes se acercan a ella. Es la biblioteca quien debe desempeñar un *papel activo* en la vida comunitaria y patrocinar sus alcances con instituciones y grupos existentes en la localidad. En esta sociedad, ante la actual humanidad mediatizada, tenemos un nuevo desafío que ha hecho replantear la misión y objetivos de la biblioteca pública.

Domínguez Sanjurjo y Merlo Vega (2006) aseguran “*El nuevo papel de las bibliotecas públicas en la sociedad de la Información exige una integración cada vez mayor de la biblioteca en la comunidad de usuarios a la que atiende*” (Citado en: La biblioteca pública al servicio de la comunidad, 2006).

La biblioteca tiene que fortalecer su representación de gran centro de información sociocultural, favoreciendo a la comunidad local y asistir a la participación activa en la sociedad. Por lo que se considera que este fortalecimiento se encuentra en los resultados que arrojé un *estudio de la comunidad* en la expansión y el diseño de nuevos servicios de información. Para la biblioteca pública, siempre será un reto mantener y generar interés, ya que la mayoría de alumnos que asisten a ella, al terminar su vida académica, la abandonan por que no ostenta más atracción para ellos.

La biblioteca pública estará en la sociedad de la información dispuesta y empapada de conceptos mencionados por autores como: Gallino (2004) “*desigualdad de la información*”, López Ayllón (1998) “*difusión del conocimiento*”, Debray (1997) “*derecho a la información*”, Haywood (1995) “*info-poor and info-rich*”, Ramonet, (2008) “*contrainformación*”, Serrano y Martínez (2003) “*brecha digital*”, Uri Porat (2002): “*economía del conocimiento*” (Citado en: Palabras en Juego, 2005, p. 32), “*ética de la comunicación y la información*” (Ética de la comunicación y de la información, 2002, p. 8 etcétera. Logrando delimitar sus esfuerzos creando acciones y uniendo sus energías en el resto de la población que es numeralmente mayor y mixta, conformada por trabajadores, amas de casa, desempleados, ancianos y personas que no estén suscritas en el proceso de educación formal.

Dentro de su función, debe existir un cambio y adaptabilidad radical ante este giro de 360 °. En la sociedad de la información tienen como deber, el proporcionar información fresca a sus consumidores y potenciar sus habilidades con mayores oportunidades, para aprovechar la nueva tecnología que crea la infraestructura de acceso a la nueva economía del conocimiento. “Si las bibliotecas públicas logran situarse como enlaces vitales en la emergente sociedad económica de aprendizaje y conocimiento, así como forjar colaboraciones estratégicas, que les permitan ofrecer servicios indispensables para la comunidad, conocerán un sólido y trepidante futuro” (Poustie, 2000, p. 12).

Una nueva función de la biblioteca pública, asistirá en la capacidad de disminuir las diferencias entre los que disfrutan de acceso a la información y los que no lo tienen. La equidad debe de ser el estandarte que soporte la biblioteca pública. Entendamos a esta equidad por su etimología, del latín *equitas*, como la raíz de su palabra *igualdad* (Abbagnano, 2004, p. 546). En donde la biblioteca pública inquiera y busca la igualdad como norma social con responsabilidad y apreciación de la individualidad llegando a un equilibrio entre las dos cosas.

La prosperidad del conocimiento depende de la difusión de la información, por ello, la biblioteca pública debe contar con funciones plurales como reuniones informativas a la comunidad, sitio de comunicación entre distintos grupos de la comunidad, un centro de instrucción independiente, sitio de recreación mediante la lectura intermediaria de las llamadas “superautopistas de información” e impulsadota, organizadora de redes locales, nacionales e internacionales de bibliotecas, etcétera (Rodríguez, 1998).

La biblioteca pública necesita una sistematización y un orden de jerarquía sobre sus objetivos que se ajusten a las necesidades y circunstancias particulares de los países, las regiones y las comunidades.

## 2.0.1 CARACTERÍSTICAS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

*La biblioteca de Babel es tan vasta como el universo que abarca todos los pensamientos humanos y da cobijo a todos los libros posibles.*

*José Vasconcelos*

Tal vez sea en mucho tiempo uno de los diez mejores adjetivos los propuestos por Trejo Delarbe (2001) para definir las características de la sociedad de la información. Las mismas que analizaré con ventajas, desventajas y posibles soluciones para sobresaltar la importancia que tiene un supuesto ante este nuevo contexto.

### EXUBERANCIA

**Se refiere al cúmulo, abundancia, suma, disponibilidad y diversidad de datos**

**Ventaja:** Internet ha permitido alcanzar un amplísimo universo de datos mediante su “Red Mundial”, ya sea en forma de referencias o como fuentes de texto completo, todo ello, con plena independencia de su ubicación geográfica. “La supercarretera de la información” o “information superhighway” que se conoce como el camino al conectarnos a la Internet, la cual enlaza personas e información en el mundo, rompiendo así las fronteras y accediendo a fondos bibliográficos mediante un nuevo canal de comunicación de alcance global. Son muchas las demandas que cubre Internet (World libraries on the information superhighway, 2000, p. 3). Al igual que un sistema postal permite tener una dirección para enviar información, Internet como un sistema telefónico, permite comunicación instantánea simultáneamente con otras personas participando en grupos de discusión en línea.

Internet como una biblioteca contiene información digitalizada de diferentes formatos de audio, artículos, vídeos etcétera. Chartier (1979), la menciona como la “*biblioteca universal*”. Internet como medio informativo, como un periódico proporciona información día a día incluyendo noticias mundiales, negocios, deportes, viajes, entretenimiento y publicidad. Internet en forma automática permite el intercambio de información en el Web en forma estándar.

**Desventaja:** En la década de los 90, se trataba de entender el “nuevo orden internacional de la información” el “flujo transfronteras de la información” o “las autopistas de la información” (Linares López, 1995, p. 14). La sociedad padece de un exceso de información, de una falta de habilidad para procesarla y, por ende, carece de los conocimientos que nos hace regresar a la importancia, quiérase o no, de un intermediario procesador, organizador y sintetizador de ese cúmulo informativo. Pero más como ejercicio profesional, que en función de una realidad muy superada. En estos momentos, es cuando surge una pregunta básica, ¿qué función desempeñarán los bibliotecarios en las condiciones de este nuevo entorno informacional?



**Solución:** El nuevo papel del bibliotecario de la biblioteca pública ante la enorme cantidad de información ahora disponible, es necesario que se replantee su perfil profesional, ya que es un intermediario entre el conocimiento y la comunidad; es él el profesional indicado con la destreza para buscar información en la red mundial. El *derecho a la información* en el mundo del futuro, será un factor esencial y la tarea del bibliotecario será filtrar la información ofreciéndola a los ciudadanos, evitando cualquier tipo de censura “suprasocial” (Ángel Fernández).

Al valerse de las nuevas tecnologías, el antiguo trabajo de analista y referencista se potencia; siguen siendo necesarias personas que escojan y valoren la información y que en función de esa valoración separen el grano de la paja, que establezcan las fuentes de conocimiento, pero el cambio estará dado por su mayor interacción tanto con las fuentes como con el destinatario y aquí, bueno es decirlo, habrá momentos en que se será más educador que organizador de información, será una labor en la que al mismo tiempo se eduque y se aprenda por ambas partes.

### **OMNIPRESENCIA** **Presencia a la vez en todas partes**

**Ventaja:** En este sentido el proyecto que resalta pos-omnipresente desde sus inicios es Xanadú, ideado por Theodor Nelson (1974), su insistente interés por registrar todo, lo llevó a pensar en recopilar infinidad de objetos, recortes, máquinas, herramientas, documentos legales, música y casi cualquier material- soporte en el que pueda registrarse información-. Si bien es cierto que Internet es el gran espacio al que casi todos aspiran, donde los contenidos abundan, fluyen y se inventan en forma incesante; también es cierto que esa generación sin medida, ocasiona grandes dificultades a los internautas para hallar los contenidos convenientes. Muchas veces, encontrar información pertinente, implica dedicar una gran cantidad de tiempo a la búsqueda, selección y validación de la información.

**Desventaja:** El propio Theodor Nelson (1974) definidor del hipertexto modelo versátil en la idea de qué el pensamiento humano funciona mediante asociaciones. En su libro titulado *Computer Lib* expone lo siguiente: “*Las computadoras son simplemente una parte necesaria de la vida, como la comida o los libros. Las computadoras no lo son todo, son sólo un aspecto del todo, e ignorarlo es ser inculto en materia de computadoras, una ignorancia tan absurda como peligrosa... Tengo un hacha para partir: quiero ver que las computadoras sean útiles a la gente y entre más pronto mejor, sin necesidad de ningún tipo de complicaciones o servilismos por parte de la misma: cualquiera que esté de acuerdo con estos principios, está de mi lado y, quien no, pues no... Por pura ciudadanía es primordial entender el impacto y los usos de las computadoras en el mundo del mañana... las computadoras pertenecen a toda la humanidad*”. Esta declaración, sin duda explica que nos enfrentamos a una nueva herramienta tecnológica, que su único fin es resolver problemas y que permite navegar en Internet así como el intercambio de información en la Web que permite intercambiar todo tipo de información, nunca habla de un monopolio de la información.

**Solución:** Una visión mas elevada sobre el uso de esta nueva herramienta de orden mundial para la utilización de la información. A pesar de que la Internet se haya convertido en “el principal medio, canal de producción, distribución y difusión de la información de la era actual” (García Gómez, 2007).

## **IRRADIACIÓN**

### **Acción y efecto de irradiar**

**Ventaja:** En este sentido, las implicaciones tecnológicas existentes en la latente sociedad de la información, son de gran éxito para el mercado empresarial, para estas extiendan su mercado en su propio país o en el mundo. Mediante la inversión de Internet, se obtienen ganancias más rápido, se reducen zonas geográficas, se dan a pasos agigantados la agilización de las relaciones comerciales con los clientes, reduciendo los costos de comunicación. Es algo ya realizable, la promoción de productos y servicios las 24 horas, los siete días de la semana y los 365 días del año. El servicio que ofrecen las empresas tiene un gran impacto a la atracción de los clientes potenciales, por qué la información contenida en las páginas Web contiene información actualizada así como proveedores, la venta es de forma directa mediante la industria de la tecnología de la información como la transferencia electrónica de dinero posibilita en Internet la compra, venta, marketing y suministro de información suplementaria para productos o servicios.

Documentos y redes electrónicas, ofrecen a las empresas oportunidades para mejorar la administración de sus datos, su servicio y su colaboración interna y externa (Gates, 1996, p. 22).

**Desventaja:** Al ser los países desarrollados los dueños de la tecnología más avanzada, se hace con el paso del tiempo más inalcanzable la posibilidad de que los países en sendas de desarrollo, cuenten con sus adecuados sistemas de comunicación. Por el contrario, la hegemonía de los monopolios de la información acentúa la desigualdad entre los países subdesarrollados y los desarrollados; lo que también quebranta negativamente en la cultura e identidad nacional.

Podemos ratificar que debido al desarrollo conseguido actualmente por las ciencias y la tecnología, estamos en la tercera revolución industrial en la cual reducimos barreras geográficas pero agrandamos brechas digitales.

**Solución:** Equilibrio en esta irradiación de la sociedad de la información, con la finalidad de permitir una retroalimentación, mediante la información que manejamos con ayuda de las redes y así tener una campaña publicitaria sin fronteras. Tal vez la respuesta se encuentre en el estudio de la “ciberantropología o antropología del ciberespacio” para asimilar a fondo los sistemas cibernéticos y la relación entre humanos con las nuevas tecnologías (Rivera Espinosa).

## **VELOCIDAD**

### **Variación de unidad por tiempo de alguna característica de un fenómeno**

**Ventaja:** La velocidad en la supercarretera de la información mediante la Web, se define en la siguiente aseveración de Bill Gates (1996) “*comunicarse es asombrosamente más rápido y barato*”.

Tenemos velocidad ¿Pero tendremos calidad? Sin duda tenemos variaciones por unidad de tiempo mínimas que nos permiten comunicarnos de manera veloz, ya sea mediante msg (comunicación instantánea), foros de Internet, correo electrónico, etcétera. Es un hecho que el hombre obtiene soluciones más rápidas para resolver sus necesidades informativas.

**Desventaja:** “La información no será gratuita tendrá un costo” (Gates, 1996, p. 85). La posibilidad de obtener la información en el momento que se requiera y de manera veloz, se detiene por la economía de la información o como la llamó Machlup en 1962, una “*industria basada en el conocimiento*”.

La obtención y la velocidad de la información, deja mucho que decir en cuanto a sus dos dominios económicos planteados por Uri Porat (2005), estos son “*el dominio de la materia y la energía y el dominio de la información; este último se subdivide en el sector primario y el sector secundario; el sector primario, incluye la industria del conocimiento, producción de conocimientos de servicios de información privados, la distribución de la información y la comunicación; distribución de la información y la comunicación (educación, servicios de información públicos y telecomunicaciones)*”. Gestión de riesgos (industrias de seguro y finanzas); búsqueda y coordinación (industrias de correduría y publicidad); servicios de procesamiento y transmisión de la información (procesamiento de la información por computadoras, infraestructura de las telecomunicaciones); mercancías de la información (computadoras; actividades gubernamentales seleccionadas (educación y servicio postal), instalaciones de apoyo (edificios, mobiliario; y por último la venta al por mayor y al por mayor de los productos y servicios de información. El sector secundario de la información Uri Porat (2005), incluye “*todos los servicios de la información generados para el consumo interno por el gobierno y las empresas*” (Citado en: Palabras en Juego, 2005, p. 32).

Finalmente la economía ha considerar por Uri Porat (2005) es indudablemente una esfera de la información destinada a la venta de la misma, ya que enfoca tres áreas, el estudio de la asimetría de la información, la economía de bienes de información y la economía de tecnología de la información (Citado en: Palabras en Juego, 2005, p. 34). Así, la persona que pueda pagar la información, tendrá conocimiento, tal como lo aseguró Pasadas Ureña (2003) donde determina que podemos tener “*información para ricos y pobres*”.

**Solución:** Tenemos una oportunidad de cambio en la era de la información, conocemos nuestras debilidades y podemos formar una razón a favor de los menos desfavorecidos. Necesitamos mantener una democracia a favor del acceso de la información pues el conocimiento tiene que ser accesible a todos los ciudadanos. En conclusión el valor social del conocimiento, su utilización por la sociedad de una manera institucionalizada, es clave para entender su funcionamiento, su capacidad de auto reproducirse y sobre todo su capacidad de crecimiento. “Necesitamos información para todos” (Villanueva Eduardo, 2005).

## CENTRALIDAD

### Lugar de donde parten o a donde convergen acciones particulares coordinadas

**Ventaja:** Dentro de la Internet, no existe un centro controlador, no existe un espacio y un tiempo para el órgano regulador y sistemático que emplea direcciones numéricas para identificar máquinas llamadas, por ejemplo “*IP 85.140.200.150 siendo IP un servido que puede identificarse numeralmente*” (Ruíz Verduzco, 2007, p. 28). El ámbito de trabajo, es decir, el empleo es y será redefinido por qué no será posible mantener un empleo estable y una especialidad tan definida como la de hoy. Diversos analistas en el tema sobre la descentralización de Internet anuncian el reemplazo de las estructuras físicas de las organizaciones para también instalarse en un sistema descentralizado, “Internet no es una red centralizada ni está regida por un solo organismo” (Maestre Yenes, 2000, p. 158). Su estructura se parece a una tela de araña en la cual unas redes se conectan con otras.

**Desventaja:** La descentralización es buscada por el capitalismo pues le facilita manejar, procesar y transmitir información desde diversos puntos mundiales, la descentralización no es más que un control mediante la red además de qué no existe un control y vigilancia de la información.

Esta separación provoca segmentaciones a pesar de utilizar protocolos en los procesos como la Internet “Engineering Task Force (IETF), encargada de reportar los protocolos usados en Internet o la corporación de Internet para los nombres y los números asignados (ICANN) quien coordina la asignación de identificadores únicos en Internet, incluyendo nombres de dominio, direcciones IP, etcétera” (Citado en: López González, 2004, p. 62). Esta en juego la utilización del ciberespacio, debemos pensar que estas fórmulas tanto pueden ser usadas por una gran compañía multinacional como por una red de traficantes. ¿Qué tipo de información personal puede manejarse como información de dominio público? Sería indispensable entonces, recordar la importancia de la transformación de la información en conocimiento, sustentada en actitudes éticas y solidarias para poder ser sujetos intérpretes críticos. “Recuperemos esta conciencia y sepamos claramente que estamos hablando del rol y el sentido profundo que comprende la educación” (Gutiérrez Martín, 2003, p. 62).

**Solución:** Difusión del tema a todo tipo de nivel social, sobre el uso del tecnología como una mecanización de la mente consecuencia de la pérdida de la “tercera dimensión” que es aquella que se crea mediante los métodos de razonamiento creando conocimiento, mismo que disipa cuando “la información ya esta puesta simplemente en escena para utilizarse creando seres planos de pensamiento” (Fragoso, 2001).

¡Cuidado la revolución de las comunicaciones ha venido a ser un factor de avance pero también de alineación y perdida de la razón! (Rivera Espinosa).

Necesitamos esfuerzos multinacionales de los bibliotecólogos, acercarse a estos temas para tratar de despertar conciencias dormidas y salvaguardar la cultura del individuo social la cual se esta perdiendo a cuenta gota, necesita una cultura del uso de los ordenadores sino será parte de la matriz de la empresa privada internacional de Microsoft. La evolución de las computadoras esta próxima, ya esta puesta en marcha vista en sus próximos proyectos basados en la necesidad de ofrecer a la humanidad diferentes sistemas innovadores de ayuda personal y profesional; a este concepto se le llama actualmente, “wearable computation;” su traducción es computación para llevar puesta comprende agendas, sistemas para navegación en carretera o en ciudad, ayuda para la realización de tareas, acceso a telefonía e Internet, etcétera (Valdosiera, 2006).

Por tanto, “la evolución de la computadora estará dirigida principalmente a la sociedad teledirigida” puesto que será primordialmente la fusión de la televisión y la computadora, así como la aplicación de algunas de sus funciones a celulares, dvd, radio, aparatos electrodomésticos del hogar, por nombrar sólo algunos (Sartori, 2006, p. 15). En una palabra, cambiará nuestro modus vivendi, volviendo a dar un giro de 360°. La interacción entre el hombre y la computadora será mucho mayor e inserta en todo tipo de ámbito. Siguiendo esta introducción en los medios Gates (1996) aclara “*lo que se busca es tener una estación de trabajo que funcione con nuestro software en cada escritorio y en cada hogar*”.

Necesitamos una cibernética que estudie los flujos de información de manera mas consciente y éticamente para encontrar el verdadero beneficio de las tecnologías como medio de prosperidad en el mundo.

## INTERACTIVIDAD

### Programa que permite una interacción, a modo de diálogo, entre el ordenador y el usuario

**Ventaja:** La Red mundial es maleable por qué es interactiva logra unir enlazar y establecer una comunicación, esto es, permite un dialogo, entre el ordenador y el usuario. Tiene múltiples ventajas para quien realiza esta forma de comunicación por qué es sencilla de aprender y fácil de usar. “Es una realidad estamos en la cultura de la interactividad” (Fragoso, 2001).

**Desventaja:** Tenemos una *realidad virtual, un ciberespacio* formulado por Gibson (1984) como una alucinación conceptual experimentada diariamente por millones de operadores o como lo expresa de manera abstracta *"allí no existe el allí"* (Citado en Fragoso, 2001). Dentro de este espacio lo que percibimos que es el World Wide Web es *"la parte gráfica y de interacción para el usuario de Internet implementada a través de estructuras y protocolos estándares para archivos de texto, gráficos, sonido, etcétera"* (Maestre Yenes, 2000, p. 175).

La interactividad es una característica significativa y la diferencia entre otros medios de comunicación. Algunos usuarios mediante la interacción se convierten casi exclusivamente en un receptor de mensajes elaborados, no permitiéndole la interferencia con el mensaje que ha sido diseñado, el usuario es observado y analizado. “La naturaleza de la Red, maleable a una variedad de interpretaciones y más bien confusa en cuanto a su organización” (Villanueva, 2005).

**Solución:** Los países que mejor aprovechen las telecomunicaciones y la computación para las necesidades de educación serán líderes en el siglo XXI. Así que los esfuerzos que se hagan será para fortalecer la educación a distancia definida por Guedez (2001) como *"una modalidad mediante la cual se transfieren informaciones cognoscitivas y mensajes formativos a través de vías, que no requieren una relación de contigüidad presencial en recintos determinados serán totalmente loables"* (Citado en: Educación a distancia, 2005).

Esta modalidad de educación permitirá favorecer la construcción de conocimiento considerando la autonomía de los estudiantes siendo ellos los únicos en elegir espacios y tiempo para su estudio. En conclusión, el bibliotecario podría apoyar estos proyectos en donde maneje objetivos concretos y claros sobre nuevos proyectos a favor de la educación. Mientras más se unan nuestros esfuerzos a usar la interactividad que ofrecen las tecnologías a favor de la educación desarrollando “un Aprendizaje Activo y Colaborativo” (De Alba Ruiz).

## DESIGUALDAD

### Relación de falta de igualdad entre dos cantidades o expresiones

**Ventaja:** Este adjetivo nos muestra la mayor de nuestras debilidades y las limitaciones de acceso a las nuevas tecnologías de la información, las telecomunicaciones e informática dentro de la sociedad de la información; este factor es en lo que debemos de trabajar creando proyectos a corto, mediano y largo plazo

**Desventaja:** La sociedad de la información persigue una doble orientación, en primer lugar, fomenta el consumismo de la información, ya que es lógico pensar que quienes económicamente pueda pagar su costo, obtendrán información; y en segundo lugar, la mercadotecnia que utilizan los medios para consumir información, es un proyecto que desde hace tiempo se ha puesto en marcha; este sin duda persigue un “monopolio de la información” (Torres Pérez, 2007).

Como resultado de este desequilibrio se crea una línea delimitante entre los que tienen acceso a las tecnologías y quienes no tienen acceso. Por tanto tenemos presente lo que reconoció Simon Moores como una “*brecha digital, fractura digital o estratificación digital*” (Serrano Santoyo, 2003, p. 57).

**Solución:** Se encuentra en nuestra forma de pensar y actuar conocido como “Know-How” (Pfeffer, 2005, p. 128) se traduce literalmente por saber-cómo, que aplicado a la tecnología de conocer las aplicaciones prácticas, técnicas o razonamientos que han sido utilizados en la preparación o diseño de un proyecto, puede ser reutilizable en el momento de realizar otros proyectos similares.

Este término ayudará al bibliotecario a enfrentar las desigualdades de información, lo que también incide desfavorablemente en la cultura e identidad nacional (Rojo, 2005).

Frente a la desigualdad, la solución podría ser el fortalecer la biblioteca pública, pues ayudarían como centros de acceso público, democrático y gratuito, vista desde esta perspectiva ante la brecha digital y cualquier otra expresión de desigualdad, como “*garante de uso y acceso democrático a la información y a las fuentes, recursos y medios que lo facilitan, donde tiene un rol fundamental que cumplir*” (García Gómez, 2007).

## **HETEROGENEIDAD**

### **Compuesto de partes de diversa naturaleza**

**Ventaja:** Tenemos un torrente de información sobre diversas temáticas, política, economía, educación, deporte, arquitectura etcétera. Los medios de información son un fenómeno del siglo XX. (McLuhan, 1993, p. 25). Donde nos beneficiamos de un mundo de información digitalizada, que nos permite la gran posibilidad de imprimir muchas copias de manera rápida y relativamente barata. Además la difusión de esta información, puede difundirse a un mayor número de personas en todo el mundo en un tiempo mínimo.

Con la digitalización, la sociedad de la información transfiere información y conocimiento. La industria cultural adquiere dimensiones inusitadas, como lo aclara Umberto Cerroni (2000), “*donde la producción intelectual esta destinada principalmente al mercado o la producción de mercancías de contenido no comercial*” (Citado en Trejo Delarbe, 2000).

**Desventaja:** También existen aspectos negativos en los “mass media”, ya que en sus contenidos es parte integral la violencia, transformando la realidad humana y contemporánea. “Mediante los mas media, la información que presentan los distintos medios es manipulada”, ya que la información es filtrada para crear grupos y desestabilizar criterios equivocados, generando opiniones encontradas, por qué estas se basan en valores, creencias y generan otras pautas de conducta (Castell, 1999, p. 150). Por otro lado, algunas páginas Web no tienen bien representados los datos, ya que al momento de presentar la información es pésima y confunde a los cibernautas; por lo que Saul Wurman, (2003) hace hincapié en la necesaria revisión, sobre “*la arquitectura de la información*” antes de ingresar datos y conformar una página Web, con el objetivo de presentar una vía de navegación hacia el conocimiento y la comprensión de la información (Citado en Martín Fernández, 2003).

**Solución:** Es importante que los bibliotecarios se entretengan en el planteamiento de cursos para el desarrollo de habilidades informativas, para que mediante estas el estudiante, el ciudadano, el médico, el obrero, el niño, el necesitado de información, desarrollen habilidades suficientes que faciliten sus búsquedas; es por ello, que necesita aprender desde qué componentes conforman una computadora, hasta el manejo técnico de información dentro de la Web.

Al tomar estos talleres comprenderá y analizará la estructura de los registros, reconociendo cuáles podrían ser “las llaves de acceso, los puntos de acceso mediante conectores, operadores boléanos and, or, not”, truncadores y aplicar diferentes tipos de técnicas de búsqueda, para obtener la información requerida dentro del torrente de la información que arrojan los buscadores (Google, Yahoo, etcétera), así logrará delimitar su búsqueda de información electrónica para sus propósitos (Citado en: Shuman, 1993, p. 210).

En los talleres de desarrollo de habilidades, el estudiante podrá aprender, -y pongamos un ejemplo-, cómo buscar artículos académicos y científicos de la rama de su interés, cuáles son los congresos más actuales del campo de la ornitología, conocer qué papel desempeñan los obreros en una corporación, ¿Qué es un organigrama?, ¿Qué ingrediente no debe faltar en una paella? etcétera. Para el bibliotecario debe ser el fin enseñar al que no sabe, encontrando información relevante para su vida diaria, me refiero, que otro de los objetivos del desarrollo de habilidades, es explicar que la información también se encuentra en los libros de las bibliotecas, en centros especializados, en los periódicos.

Seamos conservadores al buscar la información en fuentes cotidianas y seamos liberales al saber usar las tecnologías mediante estos talleres, ya que los usuarios podrán adquirir destrezas y conocimiento exacto de lo que buscan, ya no se perderán en el mar informativo de las páginas Web, una situación que a la mayoría frustra. Este desarrollo de habilidades les ayudará no sólo a buscar en las páginas Web si no que las habilidades empezaran a utilizarse en cualquier momento en bases de datos al buscar una revista en una librería, al ir a una hemeroteca, etcétera. Lo que debe buscar es un desarrollo de habilidades mejor conocido, así como el término específicamente tratado por Lau (2004) para ACRL como “alfabetización de la información” (Citado en: Normas de alfabetización informativa para el aprendizaje, 2004, p. 1). Nuestra satisfacción como bibliotecarios es que obtendremos de las personas con diferentes necesidades de información logren un “aprendizaje autodirigido” (Menezes, 2007).

## **DESORIENTACIÓN**

### **Perdida de orientación o del conocimiento de la posición que ocupa geográfica o topográficamente**

**Ventaja:** A pesar de haber desorientación al buscar información en la Internet o *malla mundial* cuando no se sabe buscar, el arrojado de la información mediante los hiperlinks nos permiten de alguna manera situarnos en el tema de búsqueda y obtener algunas cosas no delimitadas de lo que buscamos, incluso esos links, nos llevan a encontrarnos con otras perspectivas mediante la “serendipia o ciencia por casualidad”, que es un término acuñado por Horace Walpole en 1754 (Roberts, 1992, p. 14). Así que el usuario que navega en Internet, logra obtener mediante los hiperenlaces otra información más importante ampliando sus horizontes en el tema y ligada esta búsqueda a un paralelismo formal.

El usuario de la información acogerá un actuar simple y asociativo de manera intuitiva, sea cual sea la complejidad del sistema que vaya a consultar siendo referente a los resultados de su búsqueda; el usuario irá descubriendo de manera asociativa nuevas palabras clave, nuevos nombres de personas, nuevas pistas de investigación, etcétera., que le ayuden a constituir una contestación/solución a la de cuestionamiento/problema.

**Desventaja:** En la Internet o en cualquier actividad que realice el ser humano necesita seguir instrucciones, pues la no habilidad para buscar una información específica o tener una introducción de cómo buscar en la red inevitablemente sufre confusión, desorientación y frustración perdiendo el objetivo real de su búsqueda. El usuario al suministrarse de informaciones, necesita habilidades para la búsqueda de la información; si carece de ellas, obtendrá información innecesaria además de que no ahorrará tiempo en localizar lo que necesita.

Es muchísima información la que se obtiene al buscar ya sea en Google, Yahoo, Metacrawler etcétera. Pero si no saben lo usuarios hacer una correcta búsqueda se toparan con información inútil, es decir, inservible a sus propósitos, la no obtención de la información que precisamos apunta a declarar que no saben utilizar correctamente los buscadores.

Este hecho dentro de la educación es un problema latente para los docentes, pues la información que obtienen los estudiantes de educación a distancia mediante Internet es “el insumo básico del aprendizaje. Internet no ofrece la posibilidad esencial para evaluar la veracidad, la atribución y la responsabilidad de los contenidos” (Sánchez, 1999). Esta superabundancia de datos no es precisamente origen de enriquecimiento cultural, sino a veces de aturdimiento personal y colectivo. Además hay que tomar en cuenta que la mayoría de páginas Web sólo duran unos cuantos meses. Según algunas estadísticas cada cinco segundos aparece una nueva página.

Nos queda claro que la serendipia es producto de la casualidad, un método poco ortodoxo y puede llamarse un modo lírico de buscar la información, que destinada a la recuperación de la información pone de manifiesto que es necesariamente más fácil encontrar la información en un sistema decretado, organizado y preparado que en un sistema de información caracterizado por una entropía fuerte y que no se sitúa en ningún nivel de control único.

El usuario tiene un retraso de búsqueda de información ya etiquetado como *lag* (del inglés lag behind, rezagarse, quedarse atrás. Abreviación de Loading.) termino entendido y producido en las telecomunicaciones que dificulta el desarrollo normal de la misma búsqueda, provocando desorientación o incomodidad en el usuario (Maestre Yenes, 2000, p. 158). *Lag* se emplea cuando ese retraso es lo suficientemente extenso como para obstaculizar la interacción entre los usuarios y hacer indiscutible la falta de simultaneidad. Las tres principales causas de *lag* son: “deficientemente desempeño de la red, limitado poder de procesamiento del servidor, falso poder de procesamiento del cliente” (Maestre Yenes, 2000, p. 159).

**Solución:** Ante esta desorientación, puede salir como un titán el bibliotecario, ya que es el especialista en manejar un lenguaje documental realizando el análisis del mismo (Las operaciones que implica el análisis documental refieren a un conjunto de técnicas bibliotecarias tradicionales, catalogación, indización, clasificación y resumen) que realiza este experto de la información.

Consiste en extraer mediante un abstracto minucioso del documento o de la información electrónica, las palabras clave que son las llaves de acceso a un documento e indicar su contenido, que mas tarde permitirán recuperarlo por cualquier persona que lo busque con estos identificadores llamados puntos de acceso, los cuales, son aquellos que designa Chan (1994) como “*Nombre, término o signo bajo el cual puede ser buscado o identificado un asiento bibliográfico*” (Citado en: Organización bibliográfica, 2004, p. 43).

Es así como el bibliotecario podrá orientar al usuario sobre los posibles puntos de acceso así como enseñarlo a usar los conectores booleanos mediante este método de análisis documental y la utilización de conectores booleanos, la serendipia como modelo de búsqueda raquíutico queda atrás el usuario se embarca en un proceso exploratorio, este comienza a razonar hipotéticamente y deductivamente por derivación y abducción en función de lo que aproximadamente puede aportar el sistema de información.



## CIUDADANÍA PASIVA

**Ventaja:** La suavidad con la que se insertan las tecnologías a la vida cotidiana hace aceptar de manera pasiva su introducción a las distintas sociedades. Los avances tecnológicos han pasado de un extremo a otro la forma de comprender y de vivir el mundo, el hombre tiene a la mano un universo de productos que tratan de hacerle la vida más fácil.

**Desventaja:** “La actitud pasiva es entendida como la sumisión total del conjunto de la sociedad a los instrumentos del desarrollo económico y del progreso social, sacrificando sus fines poniéndose a merced del propio poder, no se debe aceptar cualquier cambio con mucha rapidez, pues traerá consecuencias” (Touraine, 1973, p. 34). El ser pasivo es una conducta psicológica que maneja *la teoría del conductismo*, que puede entenderse como el estudio científico de la influencia social o estudio de la interacción social; la interacción esta presente con las tecnologías que comienzan a influir desde en el individuo de manera inconsciente individual y se dirige a lo colectivo social.

“El acceso a la información en esta era, es en realidad tener acceso a la decisión” (Touraine, 1973, p. 34). El ser humano se entrega a la “tecnofilia”, se pierde asimismo, en una racionalidad de consumo y sentido y al consumismo que siempre ha estado determinado por quien gobierna al mercado (Rivera Espinosa). Roszak (2005) advierte sobre el peligro de hacer un lado el ejercicio de pensar “*la lección subliminal del que enseña siempre que utiliza el ordenador a menos que se haga un esfuerzo consciente para contrarrestar este efecto, por que es el modelo procesador de la mente*”.

**Solución:** Sin duda la humanidad esta actuando y dependiendo de agentes externos llámese tecnologías y ciencia. “La ciencia moderna es inseparable de la sociedad que la sostiene” (Kitcher, 2001, p. 150). Considero que la solución se encuentra en usar el *libre albedrío*, (Abbagnano, 2004, p. 328) que es el poder de los humanos para elegir y tomar sus propias decisiones y utilizar la autonomía de pensamiento contra la libertad de coacción de los medios tecnológicos los cuales no ejercen ninguna violencia o fuerza pero encarcela la voluntad.

Necesitamos una conciencia mundial para entender a la “sociosfera” (centrándonos en el desarrollo ético de la ciencia y la libertad de pensamiento) para entender o si es mucho exigir tratar de cambiar el objetivo de la “tecnosfera” (entiéndase como el conjunto de los medios artificiales que soportan el desarrollo de la sociedad humana y que evoluciona hacia una analogía de la biosfera con la que interactúa) (Touraine, 1973, p. 34).

Necesitamos sin prerrogativas planes de acción, propuestas, información que hable acerca del tema y den a conocer este problema latente, busquemos de alguna manera el cambio. Las computadoras se desintegran en la vida de las personas, bajo el lema “*el mundo no es un escritorio*” (Valdiosera, Cuauhtémoc, 2006)

## 2. 1 CAMPO SOCIOLOGICO Y BIBLIOTECA PÚBLICA MULTICULTURAL EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

*La imagen de la biblioteca es pasada, ha dejado de considerarse como triste almacén de libros que persistía fosilizada de modo recurrente y canónico a pesar de la llegada a la modernidad a muchas de ellas.*

*Roger Chartier*

Esta nueva etapa histórica-radical-social como lo es sociedad de la Información, dentro del campo de la sociología ha ayudado a los sociólogos a dividir la cultura en dos partes:

La “cultura material” que hace referencia a los objetos que crean los hombres de una sociedad. Podemos introducir en este punto a la creación de la computadora, sistemas adaptables a diversas necesidades, CDS, USB etcétera (Sociología, 2003, p. 178).

La “cultura no material” que hace referencia al mundo intangible (las ideas, los valores, percepciones del mundo de los miembros de una sociedad). Aquí cabe señalar el objeto de estudio, el cual pertenece a la conformación de la misión de la biblioteca pública unificadora de las diversas culturas, ya sea de manera impresa o electrónicamente (Sociología, 2003, p. 178).

Entendemos a esta división como el parteaguas que nos ayude a situar las necesidades que tuvieron las diferentes culturas, la más importante para nuestra área bibliotecológica, es el resguardo de las ideas que generaron las diversas culturas. Sin duda la biblioteca pública dentro de este rubro tiene una cualidad desde hace tiempo la de propiciar la “comunicación intercultural” por la diversidad de sus usuarios y sobre la diversidad de sus materiales y los conocimientos que estos generan, por ende es una institución que integra en el amplio sentido de la palabra la interacción comunicativa que se produce entre dos o mas grupos humanos de diferente cultura uniendo estas perspectivas a un ambiente *multicultural* (Alsina Miquel, 1999, p. 140). Es por ello que la biblioteca pública tiene que ser y es una gran conexión que reúne a las diferentes comunidades pluriculturales a la sociedad de la información, nutriéndole e impidiendo la marginación social. La multiculturalidad de la biblioteca pública involucra diversidad, flexibilidad, tolerancia, eficacia, cooperación, etcétera.

Esta última aseveración es también un deber de la biblioteca pública conferenciar ante la sociedad de la información elementos como:

Derecho a la información. (Para individuos y regiones mas marginadas)

Libertad de expresión.

No a la discriminación racial o cultural.

Derechos humanos.

Igualdad de la información.

Pluralismo, etnicismo, plurilingüismo.

Propiedad intelectual.

Derechos de autor.

Etcétera.

La biblioteca pública surge y convive desde hace siglos con la multiculturalidad, por qué su adjetivo lo subraya *pública* del pueblo, de los pueblos. Por ejemplo, es interesante ver la multiculturalidad en la primera biblioteca pública en Latinoamérica la palafoxiana o la biblioteca pública de Benjamín Franklin cuando declara que el *conocimiento* debe ser para *todos*.

Para tales efectos considero, debe tener conocimiento y presente la biblioteca pública tres bloques, educación, (por qué puede participar en la educación de sus ciudadanos pudiéndolos instruir e incitar a tomar parte activa en el proceso constante de sostenimiento del entorno cultural y social, a nivel local, exponiéndole las ventajas de las tecnologías de la información, a este respecto), ciencia (por qué esta al tanto de los nuevos descubrimientos, teorías etcétera.) y cultura (por qué su materia prima es la información que ha generado los distintos grupos sociales, es por ello que debe situarse en la diversidad de sus comunidades a la cual le ofrece su acervo y servicios.)

Existen diferentes tipos de multiculturalismo mencionados por De Vallescar (2000) los cuales mencionare para encontrar las distintas perspectivas y en las que se ha de basar necesariamente la biblioteca pública para incitar cambios en su entorno cotidiano:

#### Campo social

Esta configuración incita a distintos grupos culturales a tomar conciencia de la diversidad cultural, figurada por identidades propias en las distintas comunidades ya sean religiosas, nacionales, étnicas con el objetivo de conquistar una convivencia positiva y no violenta.

#### Campo económico

Este considera la globalización de la vida económica a un nivel consumista y productivo tiene como consecuencia el desbordamiento del poder suscitando formas de identidad cada vez menos sociales.

#### Campo epistemológico

Este punto de vista se examina al lenguaje y los discursos que traspasa cada cultura en específico así como la condición en que se nos transmite.

#### Campo educacional

El aspecto educacional, tiene como objetivo evitar la insistencia en el etnocentrismo por razón de una especulación crítica de todos los elementos como son las creencias, valores y prejuicios culturales que aprueban las relaciones interculturales.

#### Campo ético- político

Formula una coexistencia ética multicultural, teniendo como fundamento el reconocimiento y la aprobación de las otras culturas y a un mismo tiempo renuncia a una visión de poder y dominación.

La biblioteca pública contiene una característica el ser pluralista por qué se encuentra dentro del ejercicio real de la democracia no sólo formal y no solamente institucional, sino también de la vida cotidiana y en la participación de todos los seres, tratando que sea de todos los ciudadanos.

El pluralismo al cual me refiero se deriva de “la diversidad y la convivencia de grupos étnicos diferentes, de la que existen en muchas sociedades nacionales del mundo” (Citado en: Diccionario de las relaciones interculturales: diversidad y globalización, 2007, p. 314). En muchos estados inclusive en el nuestro, la biblioteca pública es una institución cuyo papel, es tener un espíritu de democracia, el cual, consiste en proporcionar acceso equitativo a la información como materia prima al conocimiento.

En la sociedad de la información, este sentido del deber se tiene que reforzar para que consiga proporcionar acceso a la información publicada, incluso si está cada vez más en forma electrónica.

Argumentando con todo lo anterior, podemos entonces exponer que la biblioteca pública existe y debe ser diversa y multicultural en este mundo globalizado por qué es:

- 1 Un espacio de libertad y convivencia entre distintos grupos culturales.
- 2 “Un factor de desarrollo para los diferentes estratos sociales” (Meneses Tello, 2008.p 103).
- 3 Son *bibliotecas eficaces*, es decir, aquéllas que se empeñan en “funcionar cada vez mejor en un contexto en donde los valores de la democracia forman parte importante de sus proyectos de trabajo, mismos que comprendan el desarrollo de los fondos bibliográficos con visión democrática y la administración de servicios activos que preste con punto de vista democrático, esto es, actividades profesionales efectivas para poder obrar a favor de la democratización respecto al quehacer que realizan esas bibliotecas para asistir a la población” (Meneses Tello, 2008, p. 104).
- 4 Una gran interconexión entre las culturas, sub-culturas y etnias evitando la pérdida de conocimientos útiles en esta sociedad de la información.
- 5 En su acervo y actividades concentra la diversidad cultural salvaguardando *la cultura del otro*, convirtiéndola en parte de la cultura mundial.
- 6 “Impone la idea de sociedad en un mundo globalizado y deslocalizado” (Touraine, 1973).
- 7 Defiende los derechos humanos, el derecho a la información y los derechos culturales de cada individuo.
- 8 Reconoce a los grupos sociales mayoritarios y minoritarios para evitar una fragmentación de los grupos culturales realzando su importancia y su aportación cognoscitiva.
- 9 Interviene en conexiones transculturales.
- 10 No tiene un pensamiento monocultural por qué reconoce y promueve el entendimiento que el multiculturalismo y el pluralismo son características fundamental sobre la identidad de las distintas comunidades.
- 11 La biblioteca pública es la más adecuada para apuntalar entornos sociales multiculturales.
- 12 Valora y apoya la continúa evolución y formación de todos los aspectos de la sociedad.
- 13 Se muestra de acuerdo sobre la coexistencia de comunidades cuyas piezas comparten un origen común así como su contribución histórica de la sociedad.
- 14 “Un instrumento de progreso social” (Meneses Tello, 2008, p. 120).
- 15 “Una piedra angular para potenciar y salvaguardar la democracia” (Meneses Tello, 2008, p. 121).
- 16 Ayuda al ciudadano a navegar por el creciente cúmulo de información.

Es un hecho que la imagen de la biblioteca pública se encuentre afectada por varios factores como los que se comentan en el libro *Las bibliotecas públicas y la sociedad de la información* (1998), considero son los más pertinentes para presentar por qué son las barreras que impiden que destaque de manera significativa la biblioteca en la sociedad de la información estas son la falta de:

- 1 Una política nacional de información que otorgue un papel a las bibliotecas públicas.
- 2 Una política nacional sobre redes que incluyan los servicios bibliotecarios.
- 3 Una estrategia a nivel regional y local.
- 4 Disponibilidad de apoyo y asesoramientos técnicos.
- 5 Oportunidades y programas de formación permanentes.
- 6 Actitud frente a los cambios en el personal (especializado).
- 7 Visión profesional y aptitudes gerenciales en la gestión de la biblioteca.
- 8 Financiamiento adecuado y presupuesto económico.

## 2.2 LA BIBLIOTECA PÚBLICA PONE GRANOS DE ARENA PARA LLEGAR A CONFORMAR UNA SOCIEDAD DE CONOCIMIENTO

*Así como 200 años atrás la resistencia se dio pacíficamente en el terreno de los derechos cívicos y 100 años atrás se dio por la defensa de los derechos sociales, creo que ahora el terreno de conflicto y de lucha es la defensa o la creación del conocimiento de derechos culturales.*

*Alan Touraine*

Si bien la sociedad de la información es una etapa radical excitada con las tecnologías, el término *sociedad del conocimiento* (el término fue utilizado por primera vez en 1969 por Peter Drucker surge como el freno a esta emoción; es la parte humanística que nos invita a pensar hacia dónde se dirige las acciones de cambio (Citado en: López Camps, 2005, p. 88). Para explicar que Información y conocimiento componentes que van de la mano pero que se distinguen definitivamente, por qué el primero representa un cúmulo de datos estadísticos, y el segundo parámetro se refiere a la utilización de esta información de forma consciente, ecuánime y haciendo un buen uso; por qué estamos hablando de un conocimiento mundial social basado en derechos, valores, ética etcétera. El conocimiento es más que un conjunto de datos, visto sólo como datos es un conjunto sobre hechos, verdades o de información almacenada a través de la experiencia o del aprendizaje a *posteriori*, o a través de introspección a *priori*.

El conocimiento es “una apreciación de la posesión de múltiples datos interrelacionados que por sí solos, poseen menor valor cualitativo que significa en definitiva, la posesión de un modelo de la realidad en la mente” (Descartes, 1991, p. 27). Esta definición nos muestra claramente que el conocimiento empieza por los sentidos, de ahí que la abstracción del entendimiento debe necesariamente terminar en la razón. En una palabra el conocimiento es producto del elaborado proceso del razonamiento. En esta marea de nuevos sistemas, siendo realistas ante los desafíos que presenta la sociedad de la información, es preciso discernir utilizando el *método* el cual desarrolla Descartes (1991) para encontrar reglas fijas para descubrir verdades, no para defender tesis o exponer teorías como lo estableció claramente en su postulado “*Pienso luego existo*” en él es necesario que se utilicen diversos métodos y propuestas. Por ejemplo la UNESCO en su participación para estructurar sociedades de conocimiento en el 2005 señala “*las sociedades emergentes no pueden contentarse con ser menos componentes de una sociedad mundial de la información y tendrán que ser sociedades en las que se comparta el conocimiento, a fin de que sigan siendo propicias al desarrollo humano y de la vida*” (Hacia las sociedades del conocimiento, 2005, p .5).

Es un hecho sin duda, que la ONU se encuentra preocupada por la sociedad de la información, exterioriza que es necesaria una sociedad más democrática. Tenemos que admitir que el conocimiento que maneja la sociedad de la información se ha convertido en inmensos desafíos económicos, políticos, económicos., pero tampoco es una situación que no se pueda arreglar mediante esfuerzos constantes. Necesitamos ejemplos de iniciativas para el conocimiento global, el grupo de tareas sobre la tecnología de la información y las comunicaciones en esta gran tarea podemos agregar a las bibliotecas públicas, sean aquellas encargadas de recolectar aquellos conocimientos locales y autóctonos para que formen parte o ayuden a generar conocimientos prácticos especializados por medio del enriquecimiento y la recreación de ideas.

A la sociedad del conocimiento también se le conoce y trata como *sociedad del aprendizaje y sociedad de la educación*, lo comento, por qué esto nos lleva a pensar que lo que se busca es las diversas sociedades es *aprendizaje y educación*.

Pues no toda esta revolución que se ha dado mediante las tecnologías ocupa un espacio negativo, es mas no debe ser llamado negativo, sino de grandes ideas, puesto que presenta un avance y un cambio radical, sin embargo, es loable buscar su lado humanístico.

Estas nuevas tecnologías contribuyen y podrían hacerlo aún más a la lucha de restricciones que han venido a obstaculizar el desarrollo en la libertad intelectual, derechos de autor, derecho a la información, comunicación y conexión.

La biblioteca pública puede propagar esta necesidad de cambio humano entre los ciudadanos, pues no se debe permitir que la información que a todos nos es útil e indispensable, se matice con distinciones de pertenencia; necesitamos una sociedad de la información solidaria, abierta, democrática. Es cierto que es una necesidad del hombre el negociar y obtener los recursos para sobrevivir, pero también es cierto que el hombre que menos recursos tiene es necesario ayudarlo avanzar.

No permitamos élites, clubes sólo VIP (Very Important People), no necesitamos un proyecto como *Abilene*, señalado por la UNESCO (2005) corresponde a un proyecto en donde sólo se creó una comunidad cerrada, contendrá información por paga y sólo será accesible para instituciones que cuenten con más recursos económicos, por qué no sólo se instauran grupos cerrados creándonos mundialmente, sino brechas resquicios, grietas y huecos.

Necesitamos una nueva visión para la sociedad mundial de la información como lo plantea Cobo (2001) y a la que asigna, como objetivos últimos aportar a las personas y a las sociedades:

- los principios/valores, las claves de ética social y política y la motivación que les capacitan para trabajar por el cambio a una sociedad mas justa que la actual, en la que todos los hombres y mujeres puedan vivir con dignidad y ejercer sus derechos y deberes humanos.

Son los conocimientos y las habilidades que se precisan para vivir en una sociedad de información y comunicación, en cambio permanente, multirracial y multicultural y con trasfondo mundial (Citado en: Gutiérrez Martín, 2003, p. 28).

Consideremos, no es un aliciente pensar en un *monopolio informacional*, como tampoco lo es que se estén perdiendo *culturas cognoscitivas*, necesitamos en esta sociedad de la información de conocimientos especializados, así como contar con la integración de conocimientos autóctonos o locales ¿Por qué? Por que cada individuo es un documento vivo, por que cada cabeza es un mundo, por que existen las distintas perspectivas para aprender un proceso, que más que proceso es una técnica. El registro de la técnica de sembrado del campesino, le sirve a un ingeniero agrónomo, la técnica de generación en generación de la receta de cocina de un ama de casa, ayuda a perfeccionar al cocinero su receta de gastronomía, etcétera.

La biblioteca pública puede ser el instrumento de retroalimentación por qué puede ofrecer y recibir conocimiento y toda participación es importante. Podemos proponer en esta revolución para *equilibrar* alguna descompensación de la información, a la biblioteca pública (y haciéndola móvil) para recabar esa información local mediante entrevistas a los mas destacados de la comunidad.

Es gratificante sólo el hecho de pensarlo una sociedad de la información donde se exponga un flujo constante de la información, dinamismo del aprendizaje, conformación de nuevas asociaciones interesadas en crear proyectos de un Chat de discusiones sobre algún tema relevante, difusión de las ideas, participación ciudadana, coloquios tratando el tema, flujo de la información etcétera.

Detengámonos un momento para reflexionar, cuestionar, debatir, proponer, instaurar, demostrar que el conocimiento no es una mercancía como las demás (Hacia las sociedades del conocimiento, 2005, p. 24). El conocimiento nos exige adaptarnos para evolucionar como una sociedad mas justa. Es un hecho irrefutable como lo señala Cobo (2001): “*el conocimiento es un bien común que no se puede mercantilizar*” (Citado en: Gutiérrez Martín, 2003, p. 58).

La *utopía* que escribió alguna vez Tomas Moro en 1516 fue tan criticada por ser algo irrealizable en nuestro mundo, pero si lo pensamos por un buen momento, tiene una gran visión enfocada al ser humano, a la ayuda mutua, ya que busca el avance y el progreso conjuntamente (Citado en: Teorías económicas de la innovación tecnológica, 2002, p. 53). Tal vez nunca la humanidad alcanzara este nirvana, pero es un gran aliciente para demostrar una idea de *cambio*; por ello “el acceso a la información, la educación, la investigación científica, la diversidad cultural y lingüística representa el verdadero desafío planteado a la edificación de sociedad del conocimiento” (Hacia las sociedades del conocimiento, 2005 .p .23).

Tenemos presente el desarrollo mundialmente de una “globalización que no construye una arcadia del conocimiento generosamente compartido, ni mucho menos del intercambio repentinamente equitativo; hay toda una cauda de retos e insuficiencias que resultan, antes que nada, de las disparidades entre las naciones” (Trejo Delarbe). Como una propuesta visualicemos a la biblioteca pública la cual puede poner granos de arena para empezar a obtener el fruto del concepto de sociedad del conocimiento ante esta globalización, por qué la sociedad del conocimiento se construye día a día y aún se esta construyendo, lo que si es cierto es que el conocimiento y su producción se están revalorando y lo que se busca es que las sociedades de la información sean también sociedades del conocimiento, no manipulando la información mediante la tecnología. Para la biblioteca pública el desafío es conservar el conocimiento teórico existente y participar prontamente.

En el documento de la UNESCO *Hacia las sociedades de la información* (2005) se propone un equilibrio en tres partes en la sociedad y tal vez sean las estrategias mas indicadas a plasmar en planes para buscar la moderación en esta sociedad puesto que los gobiernos, organizaciones internacionales, tanto gubernamentales como el sector privado, podrían edificarse en autenticas sociedades del conocimiento para todos y en los que podría participar activamente la biblioteca pública, una mejor valorización de los conocimientos existentes para luchar contra la brecha cognoscitiva, un enfoque más participativo del acceso al conocimiento y una mejor integración de las políticas del conocimiento.

## **2.3 MODELO DE SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN**

A manera de conclusión de este segundo capítulo, se presenta el modelo equilibrado y crítico de sociedad de la información realizado por Valentí López (2002) puesto que la biblioteca pública tiene que tener presente los elementos que la comprenden, basado en cuatro elementos principales, involucrados en el entorno social, económico y tecnológico. Ayudará a la biblioteca pública a reconocer de esta sociedad cuáles serían sus características, herramientas, agentes involucrados, agentes participantes o que deberían participar, cual sería su mercado, etcétera.

Considero este modelo como un estudio constructivo, explicativo y recreativo, pues menciona a los ciudadanos e investigadores como parte integral sobre la participación activa y desarrollo social en la sociedad de la información.

## ENTORNO SOCIAL, ECONÓMICO Y TECNOLÓGICO.

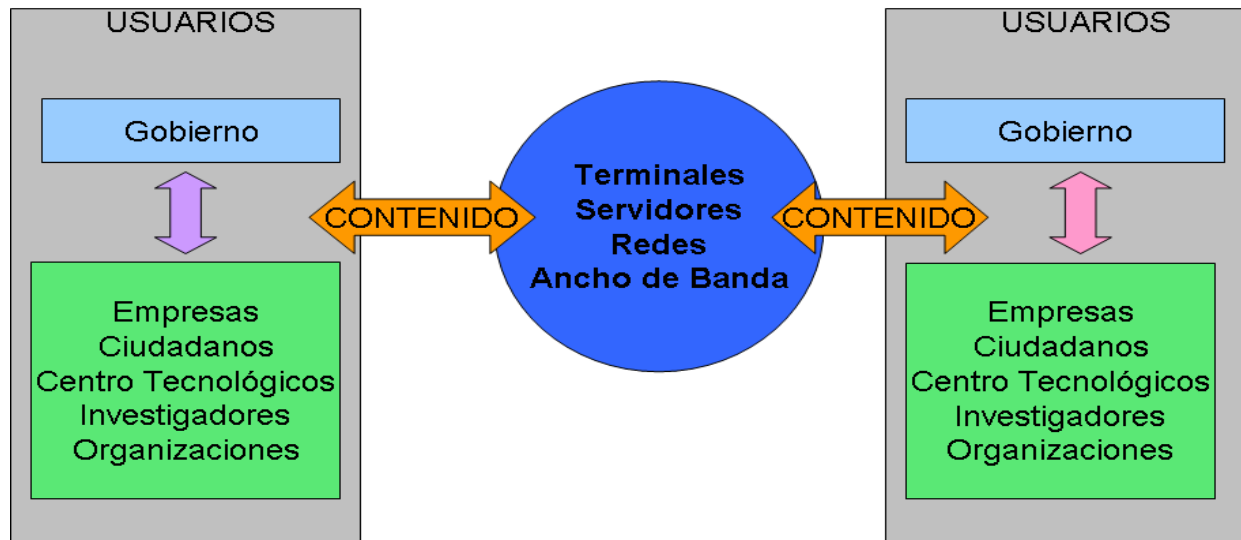


Figura 1. Modelo de sociedad de la información (Valentí López, 2002).

Así tenemos que los cuatro primeros grupos con más importancia en la sociedad estos son:

### **USUARIOS**

Sus usuarios son múltiples y muy diversos. Los usuarios figuran la oferta y la demanda de la información, es responsabilidad de estos convertirla en conocimiento económicamente útil a los fines del desarrollo.

### **INFRAESTRUCTURA**

Corresponde a las condiciones técnicas tales como redes, conexiones e interconexiones, terminales, dominios de banda ancha, servidores todo lo referente a disponibilidad de la TIC's. En esta sociedad de la información son las instituciones empresariales, las ONG's, los investigadores, las administraciones gubernamentales, las corporaciones sociales y las sedes tecnológicas que permiten el acceso a los contenidos mediante la infraestructura disponible.

### **EMPRESAS**

Es toda aquella empresa que mediante su administración pública ofrece sus servicios personalizados a sus usuarios potenciales utilizando las TIC.

### **GOBIERNO**

Son todas aquellas instituciones empresariales productoras de algún bien y que integran servicios mediante las TIC.



Los siguientes elementos debemos visualizarlos como el entorno, las herramientas, las condiciones, los participantes, los involucrados, los no discriminados, la exigencia de participaciones y sobre todo el correcto manejo de los contenidos de la sociedad de la información.

### **ENTORNO SOCIAL ECONÓMICO Y TECNOLÓGICO**

Son aquellos agentes de tipo social, económico y tecnológico que ocupan un lugar en el desarrollo sobre sociedad de la información. Hay que tener presentes factores tales como legislación, orientación económica, componentes de TIC en las políticas económicas, sociales y tecnológicas, promoción, actividades de formación, etcétera.

### **CONTENIDOS**

Es la información sobre los servicios y la obtención de productos a los que se puede acceder a través de la infraestructura disponible.

### **CIUDADANOS**

Los ciudadanos considerados son los que participan dentro de la sociedad de la información activamente e independientemente de su actividad profesional.

### **CENTROS TECNOLÓGICOS**

Son aquellas organizaciones que trabaja directamente con las telecomunicaciones.

### **INVESTIGADORES**

Los investigadores son parte de los ciudadanos más importantes, estos generan nuevo conocimiento útil en áreas netamente tecnológicas como por ejemplo en áreas de desarrollo social.

### **ORGANIZACIONES SOCIALES**

Son organizaciones no gubernamentales compuestos de ciudadanos organizados entre estos: grupos étnicos, grupos indígenas, etcétera

### **CONTENIDO**

La sociedad de la información maneja contenidos mismos que son clasificados dentro de un contexto dependiendo de los intereses y necesidades.

## REFERENCIAS

1. ABBAGNANO, Nicola (2004). *Diccionario de filosofía*. México: Fondo de Cultura Económica.
2. ALSINA MIQUEL, Rodrigo (1999). *La comunicación intercultural*. Barcelona: Anthropos,
3. ÁNGEL FERNÁNDEZ, Víctor. *Internet y las bibliotecas: ¿mayor cantidad de información o más dificultades para satisfacer las necesidades*. Disponible para su consulta en: <[http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol9\\_3\\_02/aci06301.pdf](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol9_3_02/aci06301.pdf)> [14/02/08]
4. *La biblioteca pública al servicio de la comunidad* (2006). Disponible para su consulta en <<http://www.fundaciongsr.es/bp/bp05.htm>> [11-12-07]
5. *Las bibliotecas públicas y la sociedad de la información* (1998). Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
6. CALZÁ, Pía (2003). *El reto de México ante la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información*. México: SCYT:Coordinación General del Sistema Nacional. Disponible para su consulta en: <[http://www.e-mexico.gob.mx/wb2/eMex/eMex\\_VI\\_Conferencia\\_Internacional](http://www.e-mexico.gob.mx/wb2/eMex/eMex_VI_Conferencia_Internacional)> [12-03-08]
7. CASADO ORTIZ, Rafael. *La Sociedad Global de la Información, en marcha*. Disponible en línea para su consulta en: <<http://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=556760>> [25/12/07]
8. CASTELLS, Manuel (2007). *Aprender en la sociedad de la información*. Disponible para su consulta en línea en: <[http://www.educacionenvalores.org/article.php?id\\_article=1618](http://www.educacionenvalores.org/article.php?id_article=1618)> [25/12/07]
9. CASTELLS, Manuel (2007). *Internet: ¿una arquitectura de libertad? Libre comunicación y control del poder*. Disponible para su consulta en: <[http://www.uoc.edu/web/esp/launiversidad/inaugural01/Internet\\_arq.html](http://www.uoc.edu/web/esp/launiversidad/inaugural01/Internet_arq.html)> [12 /12/07]
10. CASTELLS, Manuel (1999). *La sociedad red*. México: Siglo XXI. v. 1 La Era de la información: economía, sociedad y cultura.
11. COELLO, Carlos (2003). *Breve historia de la computación y sus pioneros*. México: Fondo de Cultura Económica.
12. *Control bibliográfico universal: el control bibliográfico en América Latina y el Caribe hacia el tercer milenio* (1999). México: CUIB.
13. CHARTIER, Roger (1979). *El orden de los libros: lectores, autores, bibliotecas de Europa entre los siglos XIV y XVIII*. España: Gedisa.
14. DE ALBA RUIZ, Nuria. *El uso de la tecnología para profundizar en el aprendizaje*. México: ILCE. Disponible para su consulta en: <[http://e-formadores.redescolar.ilce.edu.mx/doc\\_biblio/ticyeducacion1.pdf](http://e-formadores.redescolar.ilce.edu.mx/doc_biblio/ticyeducacion1.pdf)> [15-03-08]
15. DE VALLESCAR, Diana (2000). *Cultura, Multiculturalismo e Interculturalidad: Hacia una racionalidad intercultural*. Madrid: Perpetuo Socorro.

16. DEBRAY, Regis (1997). *Transmitir*. Buenos Aires: Manantial.
17. DESCARTES, René (1991). *Discurso del método*. Barcelona: Bruguera.
18. *Diccionario de las relaciones interculturales diversidad y globalización* (2007). Madrid: Complutense.
19. *Educación a distancia: una necesidad de este siglo* (2005). En: *Revista de la Facultad de Medicina*. no.5 (sep- oct). UNAM: Departamento de Medicina Familiar. Disponible para su consulta en: [http://74.6.146.244/search/cache?ei=UTF-8&p=guedez+and+una+modalidad+mediante&rd=r1&fr=yfp-t-340&u=www.medigraphic.com/pdfs/facmed/un-05/un055g.pdf&w=guedez+una+modalidad+modalidades+mediante&d=I\\_N\\_7xg5RKJw&icp=1&.intl=mx](http://74.6.146.244/search/cache?ei=UTF-8&p=guedez+and+una+modalidad+mediante&rd=r1&fr=yfp-t-340&u=www.medigraphic.com/pdfs/facmed/un-05/un055g.pdf&w=guedez+una+modalidad+modalidades+mediante&d=I_N_7xg5RKJw&icp=1&.intl=mx) [14-04-08]
20. *Ética de la comunicación y de la información* (2002). Barcelona: Ariel.
21. FELICIE, Ada (2001). “*La Desigualdad y la exclusión en la sociedad de la Información*”. En: *Revista Puertorriqueña de Bibliotecología y Documentación*. año/vol. 5. no.001 (Sociedad de Bibliotecarios de Puerto rico).
22. FERNÁNDEZ MIRANDA, María Luisa (2006). “*Retos en la biblioteca pública en la sociedad de la información: nuevas funciones en el ámbito local*”. En: *La biblioteca al servicio de la comunidad*. Disponible para su consulta en: < [http://travesia.mcu.es/documentos/actas/com\\_373.pdf](http://travesia.mcu.es/documentos/actas/com_373.pdf)> [ 05-06-08]
23. FRAGOSO, Suely (2001). “*Espacio, ciberespacio, hiperespacio*”. En: *Razón y Palabra: Primera Revista Electrónica en América Latina especializada en Comunicación*. no. 22. Disponible en línea en: <[http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n22/22\\_sfragoso.html](http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n22/22_sfragoso.html)> [02-12-07]
24. GALLINO, Luciano (2004). *Globalización y desigualdad*. México: Océano.
25. GARCÍA GÓMEZ, Francisco (2007). *La biblioteca pública ante la brecha digital: oportunidades y retos*. Disponible para su consulta en línea: <<http://eprints.rclis.org/archive/00004608/01/badajoz.pdf>> [12-12-07]
26. GATES, Bill (1996). *Camino al futuro*. México: McGraw Hill.
27. GAZPIO Y ÁLVAREZ (1998). *Soportes en la biblioteca de hoy: desarrollo de las habilidades de información*. Argentina: Centro de Integración, Comunicación, Cultura y Sociedad.
28. GUTIÉRREZ MARTÍN, Alfonso (2003). *Alfabetización digital: algo más que ratones y teclas*. México: Gedisa.
29. HAYWOOD, Trevor (1995). *Info-Rich Info-Poor: access and exchange in the global information society*. London: Bowker.
30. KITCHER, Philip (2001). *El avance de la ciencia: ciencia sin leyenda, objetividad sin ilusiones*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Filosóficas.

31. LINARES LÓPEZ, Julio. (1995). *Autopistas inteligentes*. Madrid: FUNDESCO.
32. LÓPEZ AYLLÓN, Sergio (1998). *Derecho de la información México*: UNAM; IJ: McGraw-Hill.
33. LÓPEZ CAMPS, Jordi (2005). *Cómo aprender en la sociedad del conocimiento*. Barcelona, España: Training Club: Gestión: Epise.
34. LÓPEZ FERNÁNDEZ, Esteban (1978). *Análisis del nuevo orden internacional de la información*. Pamplona: Universidad de navarro.
35. LÓPEZ GONZÁLEZ, Ángel (2004). *Protocolos de Internet: diseño e implementación en sistemas UNIX*. México: Alfa omega.
36. MACHLUP, Fritz (1962). *The production and distribution of knowledge*. New jersey: Princen to University.
37. MAESTRE YENES, Pedro (2000). *Diccionario de gestión del conocimiento e informática*. Madrid: Fundación DINTEL.
38. MATTELART, Armand (2002). *Historia de la sociedad de la información*. Barcelona: Paidós.
39. MARTÍN FERNÁNDEZ, Francisco (2003) “¿Qué es la Arquitectura de la Información?” En: *Journal No Solo Usabilidad*. no.2. Disponible para su consulta en: <<http://www.nosolousabilidad.com/articulos/ai.htm#piedepagina>> [11-07-08]
40. MCLUHAN, Marshall (1993). *La aldea global: transformaciones en la vida y los medios de comunicación mundiales en el siglo XXI*. Barcelona: Gedisa.
41. MENESES TELLO, Felipe (2008). “*Bibliotecas y democracia: el caso de la biblioteca pública en la construcción de una ciudadanía activa*”. En: *anales de documentación*, nº 11.
42. MENEZES, Claudio (2007). *Desarrollo de la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe*. Disponible para su consulta en línea en: < [http://www.unesco.org/uy/informatica/publicaciones/WISpaper\\_esp.pdf](http://www.unesco.org/uy/informatica/publicaciones/WISpaper_esp.pdf)> [08-07-07]
43. NELSON, Theodor H (1974). *Computer lib: You can and mest understand computers now*. S.I: Nelson, c1974
44. *Normas de alfabetización informativa para el aprendizaje* (2004). Chihuahua: UACJ.
45. OLMO, Lauro (1990). *La camisa; el cuarto poder*. Madrid: Cátedra.
46. *Organización bibliográfica y documental* (2004). México: UNAM, CUIB.

47. *Palabras en Juego: Enfoques Multiculturales sobre las sociedades de la información* (2005). Disponible para su consulta en línea en: <[http://vecam.org/article.php3?id\\_article=697&nemo=edm](http://vecam.org/article.php3?id_article=697&nemo=edm)> [14-03-08]
48. PARES FARRAS, Ramón (1987) *.La revolución científica: De tales de Mileto a Einstein.* Madrid: Pirámide.
49. PASADAS UREÑA, Cristóbal. (2003). *El Certificado Internacional de Alfabetización en Información: ¿un reto profesional global?* Berlín: IFLA. Disponible para su consulta en línea en: <[http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/202s-Pasadas\\_Urena.pdf](http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/202s-Pasadas_Urena.pdf)> [14-02-08]
50. PFEFFER, Jeffrey (2005). *La brecha entre el saber y el hacer: cómo transformar el conocimiento en acción en una pequeña empresa.* Buenos Aires: Granica.
51. POUSTIE, Kay (2000). *Un centro de conocimiento para la comunidad, una nueva función para la biblioteca pública.* Barcelona: Fundación Beetelsman. Disponible para su consulta en. < <http://www.fundacionbertelsmann.org/publicaciones.pdf/libros/ByG6.pdf>> [01-02-08]
52. RAMONET, Ignacio (2008). *La contra información debe construirse con la verdad.* En: *Revista La rebelión.* Disponible para su consulta en: <http://www.rebellion.org> [01-02-08]
53. RIVERA ESPINOSA, Ramón. *La era de la información y la ciber-antropología.* Disponible para su consulta en: <<http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/031101192329.html>> [01-01-08]
54. ROBERTS, ROYSTON M (1992). *Serendipia: Descubrimientos accidentales en la ciencia.* Madrid: Alianza.
55. RODRÍGUEZ, Gloria María (1998). *La biblioteca pública: Una propuesta para Trabajar por la Equidad.* Colombia: IFLA. Disponible para su consulta en: < <http://www.ifla.org/IV/ifla64/093-105s.htm>> [20-04-08]
56. ROJO, Pedro (2005). *Mundo Convergente: Información y Conocimiento: una Visión del Cambio Social y Tecnológico en La Era Digital.* En: *Revista Primera Revista Electrónica de Comunicación.* Disponible para su consulta en: <<http://www.razonypalabra.org.mx/mundo/2005/febrero.html>> [08-08-07]
57. ROSZAK, Theodore (2005). *El culto a la información: un tratado sobre alta tecnología, inteligencia artificial y el verdadero arte de pensar.* Barcelona: Gedisa.
58. RUIZ VERDUZCO, Alonso (2007). *Conoce la computadora y el mundo de Internet : una visión rápida y fácil de la tecnología actual México :* Trillas
59. SÁNCHEZ, Antulio (1999). *Mercado, propaganda y violencia: imágenes y manipulaciones.* En: *Revista etcétera primera época.* Disponible para su consulta: <<http://www.etcetera.com.mx/int4.asp>> [15-05-08]

60. SÁNCHEZ AVILLANEDA, María. (2004). “*La biblioteca como una organización que aprende*”. En *Revista: Biblioteca Universitaria: Nueva Época*. Vol. 7, no.2 (jul-dic).
61. SARTORI, Giovanni (2006). *Homo videns: la sociedad teledirigida*. México: Punto de Lectura.
62. SERRANO Y MARTÍNEZ (2003). *La Brecha Digital: Mitos y Realidades*. Baja California: UABC.
63. SERRANO SANTOYO, Arturo (2003). *La brecha digital: mitos y realidades*. Mexicali, Baja California: Universidad Autónoma de Baja California
64. SHUMAN, Bruce A (1993). *Cases on line search strategy*. Englewood, Col: Libraries Unlimited.
65. *Sociología* (2003). España: Prentice Hall.
66. *Teorías económicas de la innovación tecnológica* (2002). México: IPN, Centro de investigaciones Económicas Administrativas y Sociales.
67. TOFFLER, Alvin. (2000). *La tercera ola*. Barcelona: Plaza & Janes.
68. TORRES PÉREZ, Miguel (2007). *Las transnacionales de la información al servicio de la globalización*. Disponible para su consulta en: <<http://www.monografias.com/trabajos10/seglo/seglo.shtml?relacionados>> [23-12-07]
69. TREJO DELARBRE, Raúl (2000). En: *Medios*. Disponible para su consulta en línea:<[http://raultrejo.tripod.com/Mediosensayos/medios.htm#\\_ftnref1](http://raultrejo.tripod.com/Mediosensayos/medios.htm#_ftnref1)> [4-0108]
70. TREJO DELARBRE, Raúl *La nueva alfombra mágica: Globalización por Internet*. Disponible para su consulta en: <<http://www.etcetera.com.mx/libro/uno/uno1.htm>> [ 01-02-08]
71. TREJO DELARBE, Raúl (2001). *Vivir en la sociedad de la información: orden global y dimensiones locales en el universo digital*. En *Revista Iberoamericana de Ciencia Tecnología, Sociedad e Innovación*. n.1 (sep-dic). Disponible para su consulta en: <<http://www.campus-oei.org/revistactsi/numero/trejo.htm>> [ 05/01/08]
72. TOURAINE, Alain (1973). *La sociedad post-industrial*. Barcelona: Ariel.
73. UNESCO (2005). *Hacia las sociedades del conocimiento*. Disponible para su consulta en: <[http://www.flacso.edu.mx/colaboratorio/pdf/colaboratorio\\_unesco.pdf](http://www.flacso.edu.mx/colaboratorio/pdf/colaboratorio_unesco.pdf)> [01-02-08]
74. VALDIOSERA, Cuaúhtemoc (2006). *Entorno Tecnológico. El Hombre y el futuro de las computadoras*. En: *Periódico La Jornada*. Disponible para su consulta en: < <http://www.jornada.unam.mx/2006/01/19/030n1tec.php>> (11-11-07)

75. VALENTÍ LÓPEZ, Pablo (2002). *La Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe: TICs y un nuevo Marco Institucional*. En: *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología, Sociedad e Innovación*. España: 95. OEI. no.2 (ene-abr). Disponible para su consulta en línea en: <http://www.oei.es/revistactsi/numero2/valenti.htm> [12-03-08]
76. VILLANUEVA, Eduardo (2005). *Información ¿Para Todos? En: Razón y Palabra: Primera Revista Electrónica en América Latina especializada en Comunicación*. Disponible en línea en: <http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/anteriores/n43/evillanueva.html>> [15-08-07]
77. *World libraries on the information superhighway: preparing for the challenges of the new millennium*. (2000). Hershey, Pennsylvania: Idea Group.

## **CAPÍTULO 3**

### **ACCIONES DENTRO DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN.**



### 3.0 TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA

*La tecnología acrecienta el papel social de la biblioteca como distribuidora, con carácter gratuito, de la información, en función democratizadora de la cultura y su labor docente.*

*José Gómez Hernández*

La decisión de introducir tecnologías de la información en la biblioteca pública tiene que ser contemplado como la determinación sobre la resolución de dar fuerza a los servicios tradicionales y ofrecer servicios electrónicos, gestión de la información, normalización de la información, control bibliográfico, integración a redes de bibliotecas públicas, relaciones institucionales y comerciales, la digitalización de documentos, coordinación de procesos, la educación usando las tecnologías, utilización de sistemas bibliotecarios, compartir y disponer de recursos y colecciones de información, formación del personal etcétera., tomar una determinación es importante, al igual y tener una visión emprendedora, realista y costeable antes de automatizar es necesaria. “La informatización es también un pretexto para uniformar criterios y evitar que determinados núcleos de actividades o tratamientos de materiales especiales se conviertan en recintos aislados del resto de la biblioteca” (García Melero, 1999, p. 21).

Como podemos advertir, la biblioteca pública no puede convertirse en un recinto aislado, tiene que enterarse que existe un paradigma *sociotecnológico* comentado por Bijker, (1995) donde ya existe una complejidad por identificar la parte social y tecnológica de la humanidad. (Citado en: Saorín Pérez, 2004, p. 22) Por este gran paradigma, es importante que el bibliotecario base la automatización de la biblioteca pública en tres causas indispensables que señala García Melero (1999):

- 1 El primero de ellos, es el gran incremento de la edición y la demanda de la información.
- 2 Agilizar los procesos y servicios bibliotecarios, así como acometer la racionalización de los recursos reorganizando, si es preciso todo el sistema.
- 3 Que el bibliotecario responda a la demanda y facilite más información.

Estos motivos en definitiva podrían mejorar servicios, procesos y restaría carencias, puesto que, el origen de las carencias se debe con frecuencia a la falta de medios (García Melero, 1999, p. 21).

En qué áreas las tecnologías de la información sumarían beneficios a la biblioteca pública:

**Área de Circulación:** agilizarán los procesos de préstamo, y si no se encontrará el material disponible, se podrá ver en qué otras bibliotecas públicas estaría disponible.

**Opac y referencia:** permiten la recuperación de la información bibliográfica al personal técnico y al público a través del opac.

**Selección y adquisición:** servirán para el desarrollo de la colección propia de la biblioteca, el control y el presupuesto; asimismo se incluye aquí la gestión de suscripciones a publicaciones seriadas.

**Catalogación:** ayudarán en esta operación de análisis de documentos que componen la colección.

**Administración y gestión:** las tecnologías de la información estarán orientadas a la adaptación del producto genérico, a las necesidades de la biblioteca, y a la obtención de información de seguimiento de las operaciones con fines estadísticos y de toma de decisiones.

Es un deber del bibliotecario, que asiste la biblioteca pública, encontrar la sincronización entre la tecnología y la industria de la información, puesto que debe buscar que la biblioteca pública sea automatizada con base a objetivos, ya sea en sus procesos técnicos, servicios y controles. “Por qué también sus insumos pueden ser computarizados y proveer las fuentes a través de medios electrónicos” (Morales Campos, 1996, p. 35).

Por tanto, el bibliotecario no debe tener un desconocimiento de las tecnologías de la información las que se desarrollan en los campos diversos; ya que las caracteriza la facilidad de interdependencia, apoyándose en “el núcleo fundamental de la información y la comunicación” (Aguadero Fernández, 1997, p. 11). Pues las ventajas que ofrecerían a la comunidad son en demasía. Es cierto que se enfrentará a limitaciones legales y obstáculos administrativos, pero la solución consiste en “exponer de forma justificada, las ventajas que aportaría a la biblioteca la disponibilidad de medios” (García Melero, 1999, p. 22).

Es un hecho claro lo que defiende esta tesis, la implementación de tecnologías de la información en la biblioteca pública con la finalidad de tener una imagen exponencial participativa en la sociedad de la información.

### 3.0.1 ÉXITOS DE LA AUTOMATIZACIÓN

Llamemos a los beneficios, éxitos, puesto que es el fruto de la introducción de la tecnología en la biblioteca pública mediante un flujo automatizado con los documentos que son la base del proceso. El trabajo de los bibliotecarios sigue una estructura organizativa y la tecnología, por tanto resulta importante la infraestructura de recursos informáticos, que sirven para que tanto los ciudadanos como los trabajadores de la biblioteca tengan actividades delegadas. Así los elementos quedarían de la siguiente manera con base a la idea de Jesús González, J y Rodríguez (Citado en: González Lorca, 2002, p. 169).



Figura 2. Flujo Automatizado (González; Rodríguez, 2002).

Por tanto, lo que lleva a la biblioteca pública a tomar la acción de automatización, es categóricamente las formas de trabajo que con llevan a la sociedad de la información, puesto que debe proyectar una imagen de *reducción social* en lo que se refiere a la desigualdad de la información, por ello, podemos hablar de la biblioteca desde un doble sentido; el primero es proporcionar apoyo a la comunicación del conocimiento, entre los recursos documentales y los ciudadanos, y la segunda, correspondería a la interacción entre recursos, tecnología y el bibliotecario aplicando la gestión del conocimiento mediante los “sistemas integrados de gestión bibliotecaria” con la finalidad de mejorar su capacidad para cumplir sus objetivos y con ello concebir a la biblioteca pública como “un elemento central de las políticas culturales, ya que pasa a ser el lugar en que los recursos técnicos y humanos están a disposición de los ciudadanos para satisfacer sus necesidades de educación, información y tiempo libre” (Saorín Pérez, 2004, p. 53).

¿Qué beneficios tendrá la biblioteca pública si se automatiza? Sólo por mencionar algunos:

Mediante la tecnología la biblioteca pública permitirá transformar y ofrecer información en versiones y canales disponibles en el mercado y en consonancia con las demandas de los usuarios, las bibliotecas tienen que diseñarse con esta nueva visión (Morales Campos, 1996, p. 38).

La consulta en línea tendrá gran demanda para procesos, recuperación de la información y entrega de documentos y cada vez más será un medio común de consulta (García Melero, 1999, p. 27).

Para que la biblioteca pública tenga una imagen participativa y pueda generar un servicio de compra de materiales tiene que tomar en cuenta a la tecnología (Morales Campos, 1996, p. 34).

Permitirá pasar de un modelo de automatización de la colección, a la automatización de actividades y servicios de forma integrada (peticiones de búsqueda de información, programa de visitas, reuniones de trabajo), etcétera (González Lorca, 2002, p. 168).

Al existir una total integración de los componentes y disponer de un módulo de administración y monitorización, permite una mejor gestión del personal, al equilibrar las cargas de trabajo, detectar procesos saturados, supervisar el estado de realización de proyectos y trabajos en curso (González Lorca, 2002, p. 168).

El usuario conocerá las colecciones interactuando con el sistema de información, que bien o referencia los documentos de las colecciones, o al mismo tiempo los contiene (Saorín Pérez, 2004, p. 42).

Posibilita la coordinación de diversos procesos, gracias a la función de interoperabilidad, consiguiendo así un nivel de integración y cooperación global, tanto en el ámbito de procesos de la propia biblioteca como de un conjunto de ellas (González Lora, 2002, p. 168).

El usuario accede a la información contenida en las colecciones documentales (Saorín Pérez, 2004, p. 42).

El usuario accede a servicios que en su mayor parte están basados en las colecciones o en el sistema de información (Saorín Pérez, 2004, p. 39).

Reducción del uso de papel. Solo hay un ejemplar por documento. Los documentos se gestionan de forma electrónica. No existen copias de los mismos, así aumenta la seguridad y se minimizan los riesgos y costes del transporte físico (González Lorca, 2002, p. 167).

Documentos siempre disponibles. Se encuentran almacenados en el propio sistema, lo que agiliza su consulta y disponibilidad (González Lora, 2002, p. 167)

La biblioteca pública podría ofrecer servicios electrónicos (Morales Campos, 1996, p. 37).

El papel vital de la biblioteca, es hacer de puente haciendo fácilmente accesible la tecnología de la información así como proporcionar información en formatos tradicionales.

### **3.0.2 BIBLIOTECA PÚBLICA DEL FUTURO**

La automatización de la biblioteca pública servirá para abrazar un futuro y recordar lo que debe ser preponderante en la misión de la biblioteca pública al momento de tomar una decisión, por ejemplo, en este sentido -Gorman (1995)- los señala así:

- 1 Recordar que el servicio a las personas y a las comunidades es la razón primaria para la existencia de las bibliotecas.
- 2 Reconocer que el conocimiento y el entendimiento, más no los datos y la información, son el interés primordial de las bibliotecas.
- 3 Defender los principios éticos de la bibliotecología -acceso igual a los materiales y recursos, servicios, cooperación y libertad intelectual (Citado en: Crawford, 1995, p. 28).

Para que la biblioteca pública se convierta en un portal, es necesario que el bibliotecario se concentre en la gestión de la información, dado que se enfrentará a un mundo de posibilidades apoyado mediante las tecnologías de la información; será la administración de recursos lo que ayude a buscar y recuperar la información. “La biblioteca del futuro exige que un bibliotecólogo sea muy calificado, con alto nivel de especialización para quien la actualización es una obligación” (Morales Campos, 1996, p. 43).

Mediante las tecnologías de la información, la biblioteca tendrá un lanzamiento, es decir, una fuerza que la lleve al crecimiento y adelanto institucional. Serán el catalizador para la biblioteca pública, acelerar a nuestra institución hacia el progreso; pues estas tecnologías lograrán cambiar las relaciones entre los usuarios y el acceso a la información; en otras palabras, “La biblioteca pública puede desempeñar un papel importante, incluso en una sociedad dominada por los avances de la técnica, si no olvida que las tecnologías de la información y comunicación es tanto su historia como su futuro” (Ang, 1999, p. 11).

Sin duda es un reto el que tienen las bibliotecas públicas para ser bibliotecas del futuro, y esto lo encontramos en la automatización, previo deben aceptarlo sin reservas, pues tienen que estar dispuestas a ser parte de la conformación de la sociedad del conocimiento, pues no pueden perder su oportunidad de avance y desarrollo.

García Melero (1999) señala que los sistemas de automatización que se decidan implementar en la biblioteca pública, tienen que corresponder a tres factores principales:

- 1 La opción elegida.
- 2 La estructura de la biblioteca.
- 3 Y la configuración del equipo físico.

La automatización es para la biblioteca un móvil que debe significar igualdad, unión, alianza, integración y conjunción para que la biblioteca pública se convierta en una biblioteca-red; en donde las bibliotecas más pequeñas cuenten con un sistema de gestión; en donde sólo exista una interfaz para los ciudadanos al acceso público de las colecciones mediante el Opac; en donde el bibliotecario apoye una gama de funciones, permitiendo trabajar más allá de su sitio de trabajo adquiriendo, describiendo, gestionando y haciendo circular la colección.

Crearemos mediante la automatización un conjunto de elementos o servicios que se consideran necesarios para la creación y funcionamiento, llamada de mejor manera infraestructura, con ella tendremos un flujo constante de renovación y actualización institucional.

### **3.1 CULTURA DEL MARKETING SOBRE LOS SERVICIOS EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA**

*Ofrecer nuevos productos y servicios, en el fondo y en la forma, es la vía principal para reforzar el protagonismo de las bibliotecas públicas en la opinión ciudadana y para conseguir la presencia.*

*Llueca Fonollosa*

Es un hecho que la biblioteca pública tiene que abrirse a utilizar una “mercadotecnia estratégica” como una acción inminente, porque implica el proceso de planear mediante estrategias para presentar los recursos de una institución en el lugar, tiempo, calidad y precio, ya que será *útil* en la toma de decisiones para fortalecer la igualdad de oportunidades a la sociedad de la información (Kotler, 2003, p. 143). La noción del concepto marketing para los bibliotecarios en el manejo de la biblioteca pública es evidente por que es: “un sistema total de actividades de negocio ideado para planear productos satisfactorios de necesidades y asignarles valor, promoverlos, distribuirlos a los mercados, la meta a fin de lograr los objetivos de la organización” (Bateman, 2005, p. 38). La biblioteca pública es una institución que no puede estar sometida a ningún tipo de presión ideológica, política, religiosa o comercial; es por ello, importante proponer acciones dentro de la biblioteca pública en la sociedad de la información, considero beneficiaría a las bibliotecas públicas para tener un margen de actividades o ideen nuevos servicios que permitan por consiguiente:

- 1 Garantizar a los ciudadanos el alcance y la adaptabilidad a los ordenadores, poseyendo un acceso a los equipos y sistemas que necesiten.
- 2 Brindar oportunidades de aprendizaje continuo, autodirigido y perdurable.
- 3 Registrar y conservar la identidad cultural de los pueblos.
- 4 Administrar el acceso a la información solicitada bajo un espíritu democrático.
- 5 Motivar a las nuevas generaciones.

Es primordial que la biblioteca pública convenza o fidelize mediante sus actividades internas primeramente a los ciudadanos y a los políticos locales que son capaces de presentar servicios eficaces, en contestación a las demandas de información local. No muchas personas saben del cambio que trajo la *Tercera Ola* o han escuchado de la sociedad de la información; sería demandante informarles que es una etapa de gran desafío y que la biblioteca pública es una institución que ayuda a la mejora ciudadana, como lo declara el Consejo de Bibliotecas Nororientales (1993) “*En todo el mundo, las bibliotecas, han adquirido destrezas en esta área de marketing con objeto de prepararse para sobrevivir en el competitivo nuevo milenio*” (Citado en: D. Kerr, 2000, p. 26).

No ostentaremos aquí que las bibliotecas públicas se tienen que modernizar, pero si podríamos afirmar que la biblioteca se tiene que adaptar y convertirse en una institución con nuevas estrategias y propuestas a la ciudadanía, y por tanto ofrecer propuestas de ayuda al municipio. De esta manera, la biblioteca pública estará al tanto y preparada para lo que pueda surgir en estos cambios tan acelerados que se presentan en la sociedad. Deberá evolucionar, renovar y producir nuevas actividades ideadas para generar y facilitar intercambios con el designio de satisfacer las necesidades informativas y la clave se encuentra en sus servicios.

El marketing aplicado a los servicios, encontrará la forma de satisfacer a los clientes con nuevas propuestas hechas con efectividad y eficiencia basadas en un estudio de la comunidad, el cual es comparable con el concepto utilizado por marketing como información de mercado, este incluye la recopilación, el análisis y difusión de la información a cada actividad realizada en la biblioteca pública, permitiendo la retroacción y retroalimentación indispensable.

Un estudio de comunidad es un procedimiento de investigación para la base del marketing, el bibliotecario de la biblioteca pública tendrá que seguir estos pasos:

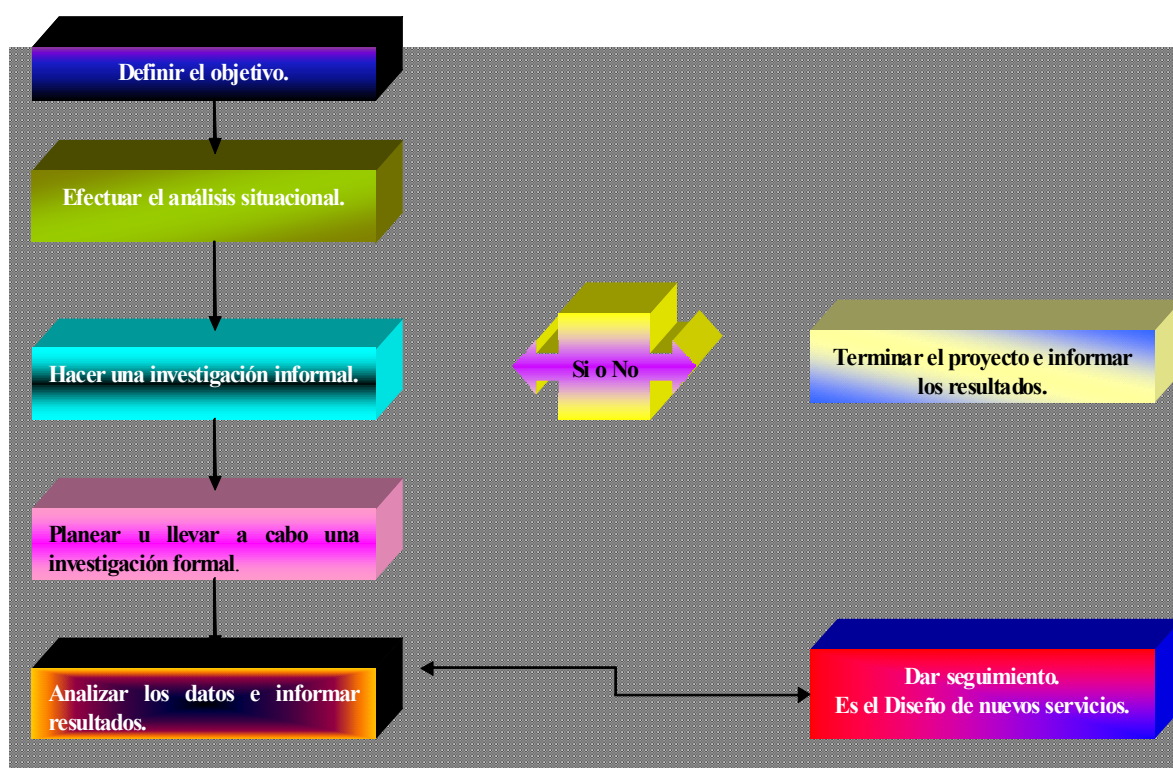


Figura 3. Proceso de investigación (Sandoval Gómez Marisol, 2008).

La información y los resultados que arroje el *estudio del mercado* para el bibliotecario se convertirá en la *materia prima* para idear en conjunto de *servicios*. El estudio de la comunidad con el paso del tiempo, se convertirá en un historial sobre sus esfuerzos realizados para la comunidad y las medidas de desarrollo estratégico y la debida atención que tuvieron. Asimismo, observará una evolución, ya sea del objetivo de la biblioteca pública, de los servicios prestados, de la cantidad de recursos humanos para realizar un proyecto y proceso como el incremento de la calidad de la colección, porque es posible que los hechos del pasado instituyan la base de errores presentes.

Mediante un *estudio de la comunidad* tendremos una investigación y un diagnóstico. La biblioteca pública mediante “la investigación sistemática (la investigación tiene como base el método científico y sistemático de la naturaleza que incluye las técnicas de observación, reglas para el razonamiento y la predicción, ideas sobre la experimentación planificada y los modos de comunicar los resultados experimentales y teóricos, conocerá su entorno, los cambios de la comunidad, interpretará los resultados de sus investigaciones en función de los conocimientos actuales; conocerá las variables que pueden haber influido en los resultados negativos de una tarea; encontrará si es claro o funcional el objetivo que persigue dentro de la comunidad; realizará comparaciones con otras bibliotecas aledañas)”(Álvarez-Gayou Jurgenson, 2007, p. 54).

El bibliotecario podrá prescribir e interpretar los resultados obtenidos recurriendo a información primaria y secundaria de los *historiales* de las investigaciones pasadas o presentes, así será evidente que encuentre y realice un diagnóstico, este, se concebiría como una teoría, la cual tiene que ser comprobada, llevando a cabo estos pasos en orden como son: evaluación, procesamiento mental de información, intervención y seguimiento, porque serán elementos/herramienta que responderán a la formulación de un primer pronóstico que complementa, actualiza y verifica las conclusiones. Poco a poco descubriremos las barreras limitantes para solucionar un problema, haciendo cambios cuantitativos y cualitativos.

El pronóstico, ayuda a determinar cuáles serán los servicios dentro de la biblioteca pública y las nuevas modalidades estratégicas, indagar cuáles podrían ser los mecanismos apropiados y/o necesarios para alcanzar el futuro idealizado.

A la biblioteca pública le interesa conocer la manera de manejarse mediante el marketing, pues significa que “las administraciones públicas deben orientarse más por las necesidades y los deseos de los ciudadanos, y que la eficacia de las prestaciones será observada por ojo crítico” (La Gestión de calidad, marketing, 1999, p. 30).

Esta directriz auxiliará a encontrar, respetar los deseos y las necesidades de los clientes en esta nueva etapa de la sociedad de la información trabajando con medidas de calidad. El enfoque de seguir un sistema de marketing, tiene la finalidad de reconocer en una empresa sus puntos fuertes, quién es y cómo está conformada su comunidad, cuáles son sus debilidades e implicaciones significativas. La mercadotecnia estratégica servirá a los bibliotecarios, como guía para la presentación de materiales adecuados y explicar por qué automatizar, digitalizar, la compra e inclusión de bases de datos, la adquisición de revistas electrónicas etcétera. La biblioteca pública determinará, activará e implementará de los *resultados* obtenidos sobre la mejora de sus *servicios* con base en un estudio de la comunidad, porque este sigue las tres fases del proceso administrativo: “la planeación, la implementación y la evaluación” (Bateman, 2005, p. 14). Elementos que será preciso desarrollar para justificar ante el estado, municipio, porque su apoyo, financiamiento, fortalecimiento y edificación.

¿Por qué es tan importante un estudio de la comunidad dentro de la biblioteca pública en la sociedad de la información? Porque obtendrá un nuevo conjunto de significados básicos, reestructurados y especializados, agenciará respuestas a favor de la integración de nuevas necesidades de la información, basadas en las TIC's, así decidiremos que bases de datos necesitamos, la inclusión de comics en la colección, intercambio de libros con literatura de género, implementación de talleres sobre alebrijes, cursos de ortografía etcétera.

Mediante una investigación de mercado, el bibliotecario escuchará voces de la comunidad y unirá esfuerzos y lazos que estructurarían una comunicación y darán sentido de trabajo a la biblioteca pública. Asimismo ayudará mediante estudios a enfocar a los grupos, así los bibliotecarios ubicaremos nuestras *prioridades* e idearemos nuevos *proyectos*.

El estudio de la comunidad provocará llevar a cabo un buen desarrollo de la colección para ofrecer servicios; por tanto, tenemos que el manejo de la colección dentro de la biblioteca pública sumará esfuerzos para:

#### **Almacenar y Descartar**

La función de almacenamiento implica la manipulación y el movimiento de artículos dentro de la biblioteca, así como relaciones y convenios con empresas fuertes. Necesitamos antes de desechar material o darlo en donación una valoración mediante un inventario antes de cambiar o desechar algo. Mediante el inventario, las empresas toman acciones para almacenar o vender productos, así lo hará para la biblioteca pública el bibliotecario tiene que idear la manera que como negocio siga en marcha y funcionando.

El bibliotecario, hablando metafóricamente, no debe dejar que se detenga la rueda del molino, suministrando los *recursos* y aprovechando tanto la materia prima (la información) como el material obsoleto (el descarte). Una puesta en marcha de un plan innovador es la clave, esta debe estar basado concientemente en un estudio previo de los recursos. Esta acción sucede a partir de la existencia de alguna cosa. “Innovar también significa, modificar transformar, transmutar, variar, corregir y rectificar” (Diccionario práctico del estudiante, 2007, p. 481).

#### **Clasificar y Restaurar**

Clasificar: Es el proceso de dividir los materiales en los más solicitados y útiles a la comunidad, así como identificar materiales de poca demanda y uso. Consideremos que la clave a nuestras repuestas se encuentra en una valoración de la colección y hacernos preguntas sobre los materiales no usado ¿Por qué el índice de préstamo de este libro es tan bajo a pesar de que es 2008 solicitan mas la edición 2006? etcétera.

Así podremos descartar sin duda y demora materiales y no sólo eso si no que planearemos la renovación de productos porque sabremos cuales son las demandas de diversas fuentes.

Además de qué buscaremos la ayuda para buscar los medios de financiamiento facilitando la restauración de un material, dándole de nuevo un funcionamiento y vida. Si no se tienen un enfoque preciso se tendremos una exposición al riesgo, el cual es “inherente a cualquier actividad comercial, por esta razón se valora y se recompensa la buena administración” (Bateman, 2005, p. 22).

#### **Adquirir, Intercambiar o Vender**

La compra y la venta es el proceso de intercambio siendo primeramente la función de búsqueda antes de la compra y evaluación de productos y servicios. El intercambio de servicios no presenta costos como lo es el préstamo interbibliotecario, podremos establecer convenios para la obtención de material de otras instituciones. Este proceso de intercambio resuelve a) la necesidad de información de un usuario. b). Se presta un servicio de extensión c). Se da a conocer otra institución y se hace propaganda, d) Se unen esfuerzos y convenios con otras instituciones, e) y por último se dan a conocer nuestros productos como es el boletín de adquisiciones, invitaciones a presentación de libros etcétera. El intercambio debe ser expuesto como una retroalimentación entre el prestamista y el proveedor, esto último significa que los intermediarios a través de la cooperación tendrán, un nuevo servicio y una nueva ganancia; poco a poco los productos atraerán a sus clientes. La función de la venta implica la promoción del producto mediante eventos dentro de la biblioteca, convenios de prestamos interbibliotecarios, préstamo de instalaciones para exposiciones, alfabetización de adultos mayores, etcétera. Estos ejemplos nos dan una idea de qué la promoción de la biblioteca pública sin un costo se puede comenzar.



Mediante la investigación camino del marketing podremos saber si las colecciones son adecuadas para el público usuario, si los fondos documentales son obsoletos o anticuados, si el servicio brindado es excelente, bueno, regular, la constitución de nuestro público usuario, si atendemos a estudiantes (primaria, secundaria o universidad).

Dependiendo de los resultados que se obtengan de un procedimiento de investigación, la supervisión de la biblioteca pública, considero, debe estar un 60% en sus servicios y el otro 40% en el mantenimiento de su colección y tener presente su duración. El servicio debe estar enfocado a los usuarios, este no puede acabarse hasta que se cumpla un objetivo, el cual, es el producto satisfactorio, en otras palabras, “un servicio no debe terminar hasta que los usuarios quedaron completamente convencidos de que su duda fue resuelta” (Kotler, 2003, p. 54).

Los beneficiarios serán dos agentes, el primero los clientes o usuarios porque tendrán una mejor oferta y calidad de servicios personalizados porque estarán adaptados a sus necesidades y deseos; el segundo beneficio es la dirección de la biblioteca, porque se tendrán métodos establecidos y políticas de trabajo para obtener resultados óptimos y redituables en este sentido conocerá factores primarios, secundarios (mediante el método de observación, método de encuesta y método experimental) y las razones de las pérdidas de clientes. Así el bibliotecario duplicará las condiciones reales de la biblioteca pública en un área geográfica determinada y elaborará estrategias para su publicidad o mercadeo.

La mercadotecnia estratégica es una gran medida y una alternativa en la biblioteca pública, socorrerá a la búsqueda y encuentro de sus áreas fuertes, a identificar si sus objetivos, políticas y programas son anticuados, así podrá experimentar cambios continuos y rápidos.

Asimismo, aparecerán rápidamente las deficiencias de organización que invade a todos los departamentos y que obstaculizan su eficiencia óptima.

Un jefe de biblioteca pública, debe desarrollar o tener experiencia en la preparación del plan mercadológico, este, deberá tener conocimiento integral del uso de las colecciones, poner en uso las distintas adquisiciones o descartar material para renovar el acervo, destreza para la implementación de políticas en el sistema distributivo macro y micro (organigrama). Tendrá que presentar el desarrollo de la información recabada, lo cual incluye definir problemas, analizar datos, interpretar resultados y presentar la información útil, saber elaborar “planes de apoyo” tanto en medios masivos y directos al usuario, tener ideas y buscar la cooperación de medios para hacer publicidad en diferentes áreas, conocer las pérdidas y ganancias de la biblioteca.

El marketing señala que un servicio es la investigación y obtención de información para el investigador mediante el cual obtendrá ingresos y publicidad para su empresa, así es como un servicio debe necesariamente:

### **Orientarse al cliente**

Cada departamento de la biblioteca pública debe enfocarse a las satisfacciones de necesidades del cliente, cada departamento empleado debe aplicarse a la satisfacción de las necesidades de los clientes siguiendo un sistema radial. Este trabajo necesita de coordinación proporcionada por una técnica administrativa de la información y aunado al manejo de las últimas técnicas de búsqueda.

### **Objetivos de desempeño de la organización**

Estos se logran a través de la planeación y una correcta coordinación del organigrama interno que representa una institución de manera coherente, congruente. El mando de autoridad con lleva responsabilidad.

### **Actividades coordinadas al marketing**

El marketing coordinado y orientado al usuario es esencial para lograr los objetivos de desempeño y éxito de la organización. El concepto de marketing es una idea atractiva, pero que debe convertirse en actividades específicas para que sean útiles a los gerentes, las políticas son importantes para este aspecto

Partiendo de las Directrices de la IFLA para el desarrollo del servicio de las bibliotecas públicas (2001) encontramos como los servicios necesarios de la biblioteca pública los siguientes:

- 1 Préstamo de libros y de documentación en otros soportes.
- 2 Dotación de libros y otros materiales para su uso en la biblioteca.
- 3 Servicios de información con medios impresos y electrónicos.
- 4 Servicios de asesoramiento a los lectores, comprendida la posibilidad de reservar obras.
- 5 Servicios de información a la comunidad.
- 6 Educación de los usuarios, comprendido el apoyo a programas de alfabetización.
- 7 Programas y realización de actos culturales.

Tenemos un margen correctamente marcado por la IFLA ya que estos corresponden a servicios que señalan la unidad mínima para trabajar dentro de la biblioteca pública. Sin embargo, con la etapa de la sociedad de la información y la reducción de gastos públicos han incitado una depreciación de las actividades de las bibliotecas tradicionales. Frente al reto de diferentes bibliotecas en todo el mundo, se ha dado a la tarea de innovar e integrar ideas rimbombantes.

Así es que con esta sociedad de la información los servicios no deberán limitarse a una prestación in situ, sino que se facilitarán igualmente de manera directa cuando el usuario no pueda acudir a la biblioteca y, tanto dentro como fuera del edificio, se recurrirá a las tecnologías de la información y la comunicación además de impresos (Directrices para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas, 2001, p. 25). El reto que afrontan ahora los servicios reside en como continuar proporcionando servicios tradicionales y al mismo tiempo innovadores

El autor Trevor Knight (2001) piensa que la solución se encuentra en cuatro propuestas simples para que la biblioteca pública salga de sus funciones tradicionales, opinaría, son las premisas correctas pues comienzan por generar ideas inmediatas:

- Otras ubicaciones para las bibliotecas públicas.
- Asociación con otros proveedores de servicios.
- Utilización de quioscos electrónicos de información.
- ¿Biblioteca con autoservicio las 24 horas?

En el siguiente cuadro realicé una recopilación de información sobre diferentes fuentes para conocer, implementar o desarrollar nuevos servicios y sirvan de acciones dentro de la biblioteca pública en la sociedad de la información pues estos servicios parten de lo general a lo particular y se fomentan desde lo particular hacia lo general en suma son una muestra de los servicios de información a la comunidad (community information center) que históricamente surgieron como lo comenta Domínguez Sanjuero (1999) en las bibliotecas públicas anglosajonas en los años setenta (Citado en: la biblioteca pública al servicio de la comunidad, 2006).

Es necesario aprender de otras bibliotecas analizar a detalle sus proyectos, mejoras, los esfuerzos y éxitos para tener un margen de prueba o error e iniciar una mejora en medida de lo posible.

INICIATIVAS EN:	IDEAS	DEPENDENCIA	HORARIO	OTRAS EMPRESAS INTERESADAS EN EL PRODUCTO.
<p>Las tiendas de Ideas del <b>Barrio londinense</b> de Tower Hamlet en asociación con una universidad y una cadena de supermercados, combinan los servicios bibliotecarios.</p> <p>(Knigh, 2001, p. 13)</p>	<p>Servicios de consulta en los supermercados, en donde se combina con un servicio llamado "punto de compra", su sistema es informar mediante una entrevista al comprador ¿Qué busca? ¿Cuáles son sus necesidades? Su presupuesto. El servicio responde ¿Cual es el producto más conveniente? y en que sucursal se encuentra. A este sistema se le denomina punto único de compra ofreciendo una amplia gama de opciones. Además informa el público en general oportunidades de aprendizaje y formación con miras al empleo.</p>	<p>Supermercados y Tiendas de Ideas.</p>	<p>Trabajan más de 10 horas al día.</p>	<p>El proyecto avanza con el apoyo del Gobierno Central y el interés en la Tienda de Ideas se expande en el mundo entero. Se han recibido solicitudes de información de Australia, Ucrania, Francia, y por supuesto, del Reino Unido.</p>
<p>En East Sussex <b>Alemania</b> se cerró una biblioteca infrautilizada.</p> <p>(Knigh, 2001, p. 13)</p>	<p>Una biblioteca infrautilizada se sustituyo por un servicio bibliotecario a través de cinco lugares no tradicionales. Por dar un ejemplo en la iglesia de St. Aidan y en la Parker House se utiliza un sistema de préstamo automatizado reservado a los bibliotecarios, durante horas establecidas. Sin embargo, grupos eclesiaísticos y residentes de Parker House pueden realizar préstamos de las colecciones en cualquier momento.</p>	<p>Una Iglesia. Un bar. En el Municipio. En el Centro de atención.</p>	<p>Aumentaron su horario de 23 a 110 a la semana. Cambio: Acceso nocturno y fines de semana y un punto de información automatizado público.</p>	

<p><b>En Sunderland</b> (Knigh, 2001, p. 13)</p>	<p>Instauran la iniciativa de "Kick Off" es una asociación entre la editora Random House y las bibliotecas públicas. Mediante la cual se llevan a la comunidad libros y recursos de lectura electrónicamente, se dan conferencias.</p>	<p>Es una asociación virtual.</p>	<p>Cambios: 110 horas de acceso a la semana a diferencia de las 23 que se brindaban anteriormente.</p>	
<p>En <b>México</b> nace el programa <i>Para leer de boleto en el Metro</i>. Financiado por la Secretaría de Cultural del Distrito Federal.  (SCDF, 2006)</p>	<p>Con la intención de fomentar la lectura a los ciudadanos que deciden viajar o utilizan el metro se encuentran stands ubicados en todas las estaciones del metro cuentan con 250 mil ejemplares de una antología que reúne a 10 autores de la talla de Juan Villoro, Elena Poniatowska, Ignacio Solares, Eduardo Langagne, David Martín del Campo y Silvia Molina.</p> <p>El sistema que se utiliza es el siguiente:</p> <p>El viajero ingresa a la estación se le otorga un ejemplar de la antología este irá leyendo contenido en el trayecto de su viaje, cuando terminé su recorrido y llegue a su destino, encontrará otro stand en donde podrá dejar el material para ser leído por otro viajero. Así es como la lectura viaja con lo ciudadanos.</p> <p>También se realizan exposiciones de arte objeto en las diferentes estaciones del metro.</p>	<p>En las distintas líneas del metro de la ciudad.</p>	<p>Horario: 7 a.m. a las 12:00 p.m. Los 365 días del año.</p>	<p>Para Leer de Boleto es parte del programa para Leer en libertad, que incluye cinco proyectos dedicados a la promoción de la lectura, algunos ya puestos en marcha, como el Tianguis de libros, Libro Club, Letras en rebeldía, Sana Sana, y leyendo una plana.</p>
<p><b>En Staffordshire</b> (Knigh, 2001, p. 30)</p>	<p>Dentro de una fábrica de cerveza se realizaron promociones de lectura a los trabajadores.</p>	<p>Fábrica de Cerveza.</p>		
<p><b>Kansas City, EE.UU.</b> (Knigh, 2001, p. 13)</p>	<p>Próspero programa 'Libros para Llevar', que acaba de iniciar su séptimo año en funcionamiento, suministra libros a las guarderías infantiles, pero con una diferencia. El servicio de suministro contractual entrega unos 10.000 libros al mes a 7.000 niños (de cero a 5 años) de 235 centros infantiles, ubicados en el núcleo urbano de Kansas City, Missouri. Cuando los niños regresan a su casa llevan una bolsa de tela con un libro de la biblioteca para la lectura en familia. Estos libros van a los hogares que poseen pocos libros o ninguno.</p>	<p>Convenios con guarderías.</p>		

<p>En Hildesheim y su biblioteca pública, Prai de Ancora, Portugal.</p> <p><b>(Alemania)</b></p> <p>(Knighth, 2001, p. 25)</p>	<p>Esta ciudad posee un punto de servicio adicional en el andén uno de la estación ferroviaria. Constituye una combinación interesante de sala de espera y biblioteca pública, que contiene unos 40.000 artículos de prensa.</p> <p>Este tipo de servicio es utilizado por estudiantes y vecinos del lugar.</p>	<p>Andén de la estación ferroviaria.</p>	<p>Un horario bastante amplio.</p>	
<p>En la ciudad turística de Prai de Ancora, en el norte de <b>Portugal</b>.</p> <p>(Knighth, 2001, p. 25)</p>	<p>Cada verano funciona una 'biblioteca en la playa' Ubicada en una cabaña en la orilla de la playa. La biblioteca posee una selección de libros infantiles y una pequeña selección de libros para adultos, revistas y periódicos para esos días de ocio en la playa.</p>	<p>En la playa.</p>	<p>En verano.</p>	
<p>Biblioteca Pública Municipal (<b>Lugo</b>)</p> <p>(La biblioteca pública al servicio de la comunidad, 2006)</p>	<p>A través de Internet y boletines oficiales y de publicaciones periódicas se organizado un servicio de información que abarca los siguientes temas:</p> <p>Ayuntamiento y asuntos municipales en subvenciones, campañas, memorias.</p> <p>Información local.</p> <p>Cuestiones sociales: mujer, alcoholismo, empleo, cursos, etcétera.</p> <p>Información económica: empresas, subvenciones, consumo.</p> <p>Información cultural.</p> <p>Turismo.</p>	<p>Biblioteca Pública Servicio de Información.</p>	<p>Esto es una muestra de una gran iniciativa dentro de la biblioteca pues ha comenzado por la clasificación temática de su acervo.</p>	
<p>En Menzies que es un pequeño pueblo con una población de aproximadamente 130 habitantes.</p> <p><b>(Australia)</b></p> <p>(Knighth, 2001, p. 30)</p>	<p>La biblioteca y el museo comparten el mismo local en un bello edificio histórico recientemente restaurado. La biblioteca/centro histórico, cuyos fondos bibliográficos alcanzan los 600 ejemplares.</p>	<p>Museo Restaurado.</p>	<p>Está abierta todo el día, de lunes a viernes.</p>	

<p>En dos pequeños poblados de: Corrigin y Quairading en la gran región meridional. (Knigh, 2001, p. 31)</p>	<p>La biblioteca funciona desde la oficina de correos del lugar.</p>	<p>Oficina de Correos.</p>	<p>Permanece abierta mientras se da el servicio de la oficina de correos.</p>	
<p>En el municipio de <b>Trafford</b>, en el área metropolitana de Manchester, es la autoridad del Reino Unido. <b>(Manchester.)</b> (Knigh, 2001, p. 37)</p>	<p>La biblioteca funciona junto con el archivo el que más se acerca al modelo de servicio bibliotecario las 24 horas del día. Así mismo las bibliotecas se han trasladado a los servicios existentes una escuela y dos centros polideportivos con la finalidad de aumentar su uso público y al tiempo que se redujeran los costes corrientes. La introducción del acceso a los edificios es mediante tarjeta magnética y un sistema de autoservicio ha permitido que se tripliquen las horas de servicio.</p>	<p>Dentro del municipio de su localidad. Escuela y dos centros polideportivos.</p>	<p>Su sistema supone poniendo de manifiesto las posibilidades de la biblioteca de 24 horas.</p>	
<p>El barrio londinense de <b>Sutton</b>. (Knigh, 2001, p. 33)</p>	<p>En la actualidad está estudiando la oferta de un proveedor de quioscos para 13 que suministre información del servicio bibliotecario. Utilización de los quioscos electrónicos de información. Así como servicios de compra en línea y venta de entradas.</p>	<p>En las calles de la comunidad.</p>	<p>Los quioscos brindarán sus servicios a los residentes del lugar las 24 horas del día, todos los días del año.</p>	

<p>Biblioteca Pública de <b>Salamanca</b>.</p> <p>(La biblioteca pública al servicio de la comunidad, 2006)</p>	<p>En la actualidad los epígrafes bajo los cuales se organiza la información son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Administración y ciudadano.</li> <li>Asistencia médica.</li> <li>Asistencia social.</li> <li>Asociaciones.</li> <li>Estudios y becas.</li> <li>Guías telefónicas.</li> <li>Internet.</li> <li>Jóvenes</li> <li>Mujer.</li> <li>Salud pública.</li> <li>Tercera edad.</li> <li>Trabajo y empleo</li> </ul>	<p>Biblioteca Pública Clasificación temática diferente.</p>		<p>Esto es una muestra de una gran iniciativa dentro de la biblioteca pues ha comenzado por la clasificación temática de su acervo.</p>
<p><b>Salas de Royal Puma.</b></p> <p>(Knigth, 2001, p. 27)</p>	<p>Las Salas de Royal puma pertenecen a un balneario, este ya no utilizo ciertas locaciones, las cuales fueron reutilizadas por los bibliotecarios para llevar su misión y llevar conocimiento a la comunidad. En el área de los antiguos baños turcos se han organizado exposiciones que presentan la historia de Royal Leamington Spa.</p> <p>En la sala de la antigua piscina pequeña se convirtió en una Galería de Arte donde se exhiben obras de artistas de los siglos XIX y XX Galería de Arte.</p> <p>La Promoción de lectura dirigida a los padres e hijos de la comunidad.</p> <p>Es así como integraron la biblioteca pública a un balneario, combinaron servicios de arte y culturales así como un servicio de centro de información turística.</p>	<p>Balneario de Leamington.</p>	<p>Dan el servicio durante el horario del balneario, así como llevan acabo cursos de verano.</p>	<p>Grupos de bibliotecarios y 11 instituciones participantes se han vinculado con centros recreativos, clubes de pesca, tiendas de ordenadores, estaciones de servicio y clubes de fútbol para llegar de diversas formas a los lectores masculinos.</p>

<p>En el 2000, comenzó un nuevo plan, LIAZE (Zona de Aprendizaje y Acceso a la Información). (Knighth, 2001, p. 24)</p>	<p>Iniciativa que trata de llevar bibliobuses especialmente equipados que permiten a las personas y grupos de la comunidad carbonífera. El propósito es adquirir experiencia mediante el uso de ordenadores, a través de un aprendizaje estructurado y un fácil acceso al centro.  El grupo diana incluye alumnos no tradicionales, desempleados, discapacitados, pequeñas empresas municipales y maestros y trabajadores de esta área carbonífera.</p>	<p>Bibliobuses equipados para grupos de la comunidad carbonífera.</p>	
---	---	---	--

Cuadro 1. Servicios basados en PNT –publicidad no tradicional (Sandoval Gómez Marisol, 2008).

Todavía no están bien asentados y unificados esto servicios con otras bibliotecas, podemos tener los pilares fundamentales donde se establece la colaboración con entidades públicas, privadas y grupos locales de la comunidad. Es una realidad, necesitamos servicios personalizados -hechos a la medida- ya que la biblioteca pública tiene que brindar un abanico de posibilidades en materia de información y accesibilidad. Debemos tomar en cuenta al diseñar un servicio, que lo que también puede servir definitivamente es que “muchas de las decisiones relativas al servicio que adoptan, se basan en los comentarios de los clientes” (D. Kerr, 2000, p. 23).



### 3.1.1 NUEVOS SERVICIOS PRODUCTOS DE INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD

*Las naciones verdaderamente ilustradas se propusieron y lograron frutos muy diferentes de sus bibliotecas públicas. Las treinta y siete que contaba Roma en los tiempos de su mayor ilustración, eran la verdadera escuela de los conocimientos, que tanto distinguieron a aquella nación célebre, y las que son hoy día tan comunes en los pueblos cultos de Europa, son miradas como el mejor apoyo de las luces de nuestro siglo.*

*Mariano Moreno*

Antes de proponer un nuevo servicio, el jefe de biblioteca, siguiendo una *estrategia de nuevos productos*, debe analizar si existe una *demandas de mercado*; valorar si hay una cantidad de usuarios considerable que lo requiera para desarrollarlo, puesto que la necesidad de este servicio nuevo lo mantendrá vivo y funcionando. Asimismo, el producto y/o servicio debe satisfacer *criterios financieros clave*, basándose en el siguiente cuestionamiento ¿Cuenta la biblioteca con el financiamiento adecuado, para promover este nuevo servicio? Por otra parte, se debe reflexionar si el servicio nuevo, no disminuirá a otros servicios que se tiene en la biblioteca pública, así como también si este servicio puede ser extensivo para otras bibliotecas públicas u organismos que obtengan ganancias de él. La proposición que se haga con otras instituciones de servicios de extensión o bien, la implementación de un servicio, tiene que estar de acuerdo con los objetivos e imagen de la compañía a quien se le ofrece, ya que debe haber compatibilidad con la capacidad de producción de la empresa.

No debemos olvidar que el servicio/producto, tiene que encajar en la estructura actual de la biblioteca pública, me refiero a la dirección, innovación e implementación de un servicio acorde con los objetivos e imagen de la compañía, que deberá ser compatible con la capacidad de producción de la empresa.

En un mismo tiempo llegamos a una conclusión y justificación, por un nuevo servicio/producto el cual, debe ajustarse a los grupos destinatarios que se hayan identificado, sólo se prestarán si existen esos grupos en la comunidad local. Consideremos que las bibliotecas públicas mediante sus servicios, estarán dispuestas a adaptarse y evolucionar al ritmo de los cambios que se produzcan en la sociedad; por ejemplo, las variaciones en las estructuras familiares, el campo de empleo, los cambios demográficos, la multiculturalidad y los métodos de comunicación.

La biblioteca pública no debe perder en la creación de un nuevo producto los siguientes aspectos acentuados por Carbone (1998) como son:

#### **Una función de producción estratégica:**

Esta función abarca la definición e implementación de la política de desarrollo de las colecciones y los recursos documentales.

#### **Una función de producción clásica:**

Es asociada a los procesos técnicos sobre los documentos.

#### **Una función de servicio orientada:**

Hacia la armonización entre las funciones de difusión de documentos, uso de las instalaciones de la biblioteca y acciones de intermediación.

Los nuevos servicios de extensión, deben ser ubicados estratégicamente en nuevas empresas, es decir, el marketing nos señala un término correcto tratado como *orientación del producto*, este se refiere a realizar un necesario y descartable análisis riguroso de usuarios potenciales, frecuentes, o ex usuarios que vuelven (Matterlat, 2000, p. 28).

El índice de usuarios- clasificados, permite obtener la información valiosa para calificar los servicios actuales y ofrecerlos de manera extensiva con otras instituciones.

En una palabra, los servicios deben de ajustarse a los grupos de destinatarios que se hayan identificado y solo se prestarán si existen estos grupos en la comunidad (Kotler, 2003, p. 47).

La orientación a sus servicios será para la biblioteca pública, la imagen que proyecta y proyectará. Un elemento básico de la orientación del mercado es la forma en que una organización describe lo que hace. Las dinámicas que se utilicen por la biblioteca pública no tienen barreras.

El usuario para la mercadotecnia es nuestro consumidor en la biblioteca pública, esta debe tener presente los objetivos que persigue.

- 1 El objetivo básico de una empresa es obtener beneficios y la meta de comercialización es elevar al máximo el volumen de las ventas.
- 2 El esfuerzo de comercialización está en los servicios que se ofrecen a los consumidores con la esperanza de obtener beneficios.
- 3 Los objetivos como el servicio, supervisión, supervivencia y crecimiento depende de que las ventas sean rentables (Kotler, 2003, p. 47).

Para lograr elevadas ventas y ganancias, el bibliotecario como un efectivo administrador y productor de bienes, ventas y negocios de consumo, debe tener una estratégica explícita respecto al desarrollo y a la evaluación de nuevos productos, la cual debe guiar cada paso en el proceso del desarrollo y la evaluación de nuevos productos. Una estrategia de un nuevo producto es una declaración que identifica los objetivos corporativos y de marketing.

La función de un nuevo producto podría mantener el buen nombre de la compañía en innovación o responsabilidad social. Una estrategia o nuevo producto puede ayudar también a una empresa evitar el problema de tener muchos productos en desarrollo, pero en realidad pocos a punto de estar listos para el mercado. Las prioridades en la estrategia se utilizan para determinar que prospectos de productos deben recibir atención especial y cuales pueden ponerse en marcha.

Antes de diseñar un nuevo servicio a la comunidad, no debemos olvidar una de las funciones mas importantes de un servicio que señala la Universidad de Warwick (1994) “*los servicios bibliotecarios son parte de una relación triangular con la enseñanza y el aprendizaje en la que se desarrollan nuevos tipos de transmisión y obtención de información a fin de mejorar las perspectivas permanentes individuales y colectivas que prometen la integración social y del éxito económico*” (Citado en: Poustie Kay, 2000, p . 17).

Kotler (2003), asegura que la mejor forma que se desarrolle un nuevo producto de información a la comunidad es conociendo sus etapas en el proceso de desarrollo estas son:

**Generación de ideas de un nuevo producto.** El desarrollo de un nuevo producto comienza con una idea. De acuerdo con un estudio, 80 de las empresas, señalaron a los clientes como su mejor fuente de ideas y nuevos productos.

**Filtración de ideas:** En esta etapa los productos/servicios se evalúan conforme a un estudio de impacto en la comunidad para tamizar el conjunto de ideas portadas

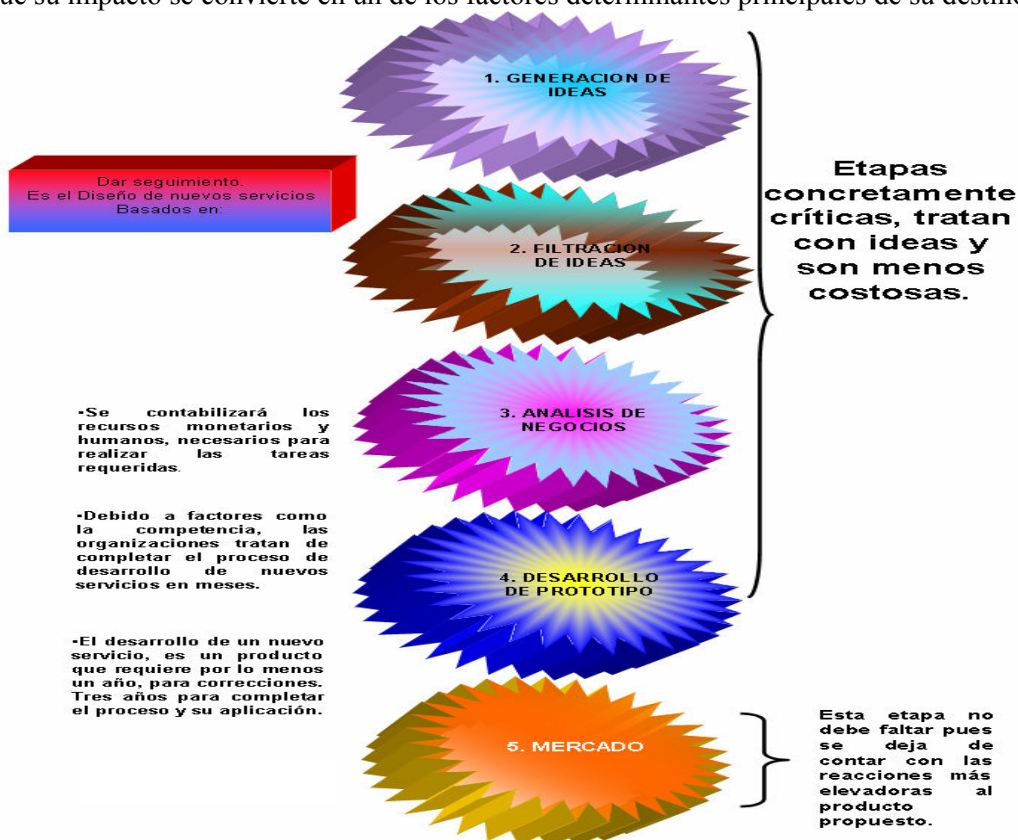
**Análisis de negocios:**

- a) se realizará a la característica del producto o servicio
- b) la demanda del servicio por los usuarios en un lapso determinado
- c) un programa para desarrollar a profundidad el servicio
- d) asigna la responsabilidad de estudio adicional de viabilidad del producto.

**Desarrollo de prototipo:** Si los resultados de los análisis de negocios son favorables, entonces se crea un prototipo (o modelo de ensayo) del servicio. En este caso, el servicio se diseña y se prueba si se tienen los recursos necesarios, así como los espacios pertinentes y procedimientos necesarios para producir y entregar el nuevo producto.

**Pruebas de mercado:** A diferencia de las pruebas internas en el desarrollo del prototipo, las pruebas de mercado tienen que ver con los consumidores reales. En conclusión, después de la prueba, se les pide a los usuarios que evalúen el producto. En conclusión el jefe de biblioteca decidirá si se realiza o no la introducción del nuevo servicio.

**Comercialización:** En esta etapa se planean y llevan a la práctica los programas de producción y marketing a toda la escala del desarrollo; la gerencia tiene un control absoluto del servicio y comienza a difundirlo en otras asociaciones para volverlo competitivo externamente hablando porque su impacto se convierte en un de los factores determinantes principales de su destino.



Esquema 1. Pasos del Marketing para innovar, diseñar o proponer servicios en la biblioteca pública (Sandoval Gómez Marisol, 2008).

Sin duda estos cinco pasos mejorarán el desarrollo de servicios dentro de la biblioteca pública ayudarán en gran medida a la estructuración, manejo, rediseño. Sería de gran utilidad antes de diseñar un nuevo producto/ servicio de información a la comunidad, las siguientes características del premio Chartermark (2000) que concede el gobierno británico para alcanzar el signo de excelencia aplicados en ofrecer un servicio basado en:

Normas, información y accesibilidad, consultas y surtido, cortesía y servicio, corrección, relación calidad-precio, satisfacción del usuario, mejoras de calidad de los servicios cuantificables y demostrables en los últimos dos años, potenciación innovadora del servicio (Citado en: D. Kerr, 2000, p.19).

El desenvolvimiento formal de un producto nuevo, aporta beneficios de trabajo de equipo mejorado, ofrece muchos más beneficios a la biblioteca pública, como crecimiento de usuarios, extensión de su mercado, menos repetición de trabajo, detección de fallas tempranas, tiempos más cortos de desarrollo entre otros. El bibliotecario deberá indagar en cuál etapa se encuentra la biblioteca pública para desarrollar planes o bien pasar al siguiente proyecto. La correcta imagen y venta de los servicios de la biblioteca pública garantiza o tiene ya ganada su fama como institución que ayuda a la resolución de problemas. D. Kerr (2000) señala *que “El marketing, es vital para el éxito”*, de ahí que se proponga se integre sin tardanza a la biblioteca pública, lo cual se reflejará por qué le da al cliente su máxima prioridad y coordina las actividades para alcanzar los objetivos de desempeño de la organización, así es como:

**Definirá los objetivos:** Precisar claramente los objetivos.

**Establecerá criterios de éxito:** Es el resultado de la comercialización al influir en la evaluación tranquila y razonada de oportunidades que pudiera tener la biblioteca pública.

**Integrará la comercialización.** Conformar una estrategia de publicidad.

**Establecerá los controles.** Implementación de Políticas y Normas.

**Establecerá políticas y unir esfuerzos.** Establecer Convenios.

**Seleccionará mercados representativos.** Desarrollar proyectos en la comunidad integrando a las diversas instituciones.

**Evaluará los resultados:** Evaluar los resultados y tomar decisiones. Posteriormente se relaciona esto con los recursos de las compañías y con las metas de utilidad.

Domínguez Sanjurjo (2006) considera que *“la adaptabilidad de los servicios de la biblioteca pública no deben deslindarse a otras instituciones”* (Citado en: la biblioteca pública al servicio de la comunidad, 2006). Pero se considera en esta tesis que la biblioteca pública no se encuentra en una etapa de desfragmentación o incomprensión de su misión, si no en su mayor esplendor porque su fusión con otras instituciones permitirá especializarse en alguna área determinada ya que sus funciones serán mas especializadas en este sentido; estos servicios de información desarrollados por diferentes bibliotecas públicas nos introducen a nuevas áreas de interés que amplían significativamente el concepto de información casi exclusivamente de carácter formativo o cultural de la biblioteca tradicional. Son servicios de información con un *plus*, porque pueden ser diseñados para cualquier lugar y en cualquier hora.

Meditemos entonces que la biblioteca puede ofrecer servicios plus que podrían ser:

- 1 Servicios municipales y comunitarios.
- 2 Información sobre oportunidades de empleo.
- 3 Información sobre turismo.
- 4 Correo electrónico/tarjetas electrónicas.

### 3.1.2 IDEAS DE PUBLICIDAD PARA LA BIBLIOTECA PÚBLICA

*Las que conducen y arrastran al mundo no son las máquinas, sino las ideas.*

*Víctor Hugo*

Es un hecho que la biblioteca pública necesita dos acciones indispensables para hacerse difusión, la primera, son las técnicas de publicidad y la segunda, son las relaciones públicas en esta sociedad de la información, porque abarcará una gran variedad de esfuerzos y de comunicación para contribuir a actitudes u opiniones generalmente favorables. Por tanto, entra en juego otro elemento para la biblioteca pública, la publicidad.

Deutch la define como “la aplicación de un conjunto de técnicas de comunicación que tiene por objeto influenciar y lograr la decisión de compra o que se consuma un bien o servicio” (Citado en: Figueroa Bermúdez, 1999, p. 231).

McLuhan, Marshall opina “la publicidad persigue una meta de una armonía programa entre todos los impulsos, empresas y aspiraciones humanas...hacer publicidad es dar siempre buenas noticias” (Citado en: Matterland, 2000, p. 18).

Novo, Salvador aclara que la publicidad es “a un tiempo la causa y efecto, el estímulo y la respuesta, la intención y la expresión, del progreso técnico, industrial y económico” (Citado en: Figueroa Bermúdez, 1999, p. 231).

Entendamos entonces, a la publicidad como una técnica de la comunicación elaborada de acuerdo al tiempo y al momento, según el ritmo con el que varíen los gustos y las cosas, de la gente y de las épocas. La biblioteca en este sentido, tendrá que seguir mimetizando con su medio ambiente y tener buenas noticias; ya que se ha esforzado por dar repuestas de información a todo aquél que la visite. Su meta es la disponibilidad al alcance de todos.

El hacer publicidad hace rotundamente pensar en carteles luminosos y costosos pero, las relaciones públicas para la biblioteca pública, pueden asumir diferentes formas contenidos en eventos con institutos de adultos mayores, boletines de nuevas adquisiciones, informes anuales, actividades de beneficencia etcétera.

La biblioteca pública necesita comenzar por una publicidad *no pagada*, es decir, un mensaje que llegue por la promoción de sus servicios a través de los medios a diferentes instituciones, por ejemplo, el préstamo interbibliotecario, préstamo de sus instalaciones para la alfabetización de adultos mayores, pláticas de superación personal y autoestima; en este sentido jugaría un papel determinante con otras instituciones de carácter público. Por tanto, la biblioteca pública necesita técnicas de comunicación para que se consuman sus servicios y presente una imagen fuerte en su comunidad. Por ejemplo, Benjamín Franklin el iniciador de las bibliotecas públicas norteamericanas de Filadelfia, en 1729 fue el primero en crear publicidad para los norteamericanos. Hizo coexistir por primera vez, un anuncio e información en su “gazzete pennsylvania” en su comunidad, este periódico, entre otras introducciones originales, imprimiría la primera historieta política en América (Figueroa Bermúdez, 1999, p. 5).

En el reparto publicitario, asegura Matterland (2000), figuran tres actores profesionales; “*el anunciante, la agencia y el soporte*”. El primero pone en marcha el proceso de encargar un servicio; el segundo, actores lo aconseja, concibe el mensaje y lo orientan hacia el tercero. En algunas realidades existen otras dos protagonistas, esta es la red recontrol y la central de compra de espacios publicitarios.

La red de control tiene como función, hacer la promoción y venta del espacio publicitario de un medio o de un grupo de medios en particular. La central se especializa en la compra del espacio al por mayor.

Particularmente la biblioteca pública puede comenzar su publicidad con ser el *anunciante*, buscar una agencia y ser el *soporte* de servicios así poco a poco fortalecerá su imagen como institución.

Así es como una biblioteca pública que sepa ofertar sus servicios con base a la demanda de usuarios aplicando calidad en lo que ofrece, obtendrá como resultado, una transformación evidente, será más concurrida y mostrará una imagen palpable.

Si se tiene un presupuesto mas fuerte, podrá seguir extendiendo su publicidad mediante una página en red, ya que Internet es una red a la que se incorporan las compañías de cualquier tamaño, desde las corporaciones multinacionales hasta las individuales se encuentran en el mismo nivel, la publicidad mediante el World Wide Web aportará la garantía a la biblioteca pública de estar en constante publicidad pues la flexibilidad de este tipo de soportes no se logra con otra forma de comunicación existente.

¿Pero por qué es tan importante la imagen institucional? ¿Y por qué la imagen es un elemento preponderante para la biblioteca pública, en función de su propia publicidad?

En esta sociedad de la información en que el mercado es tan competitivo y cambiante, es necesario un elemento definitivo de diferenciación y posicionamiento. Por tanto, la biblioteca pública debe saber manejar su imagen institucional, ya que es la manera por la cual se transmite, señala quien es, qué es, qué hace y cómo lo hace.

La biblioteca pública tiene que adecuarse a los cambios de esta sociedad y tratándolo de hacer con planes a corto plazo y profundidad, porque tiene que adecuar su imagen para transmitir dichos cambios.

Consideremos que la utilización de la técnica de la comunicación, como lo es, la publicidad dentro de la biblioteca pública obtendrá mediante sus funciones primarias:

**Aumentar las ventas.** -Es acrecentar las visitas y los servicios.

**Procurar distribuidores.** - Tener una cartera de clientes de servicios de información.

**Ayudar al distribuidores.** - Es realizar publicidad de negocio a negocio lo puede hacer fácilmente con prestamos interbibliotecarios con diversas instituciones

**Aumentar el uso por persona.** -Atraer a más usuarios y convertirlos en potenciales.

**Introducción de un producto nuevo.** -Diseño y producción de nuevos servicios.

**Crear protección.** -Instituir y fortalecer la imagen de la biblioteca pública.

**Crear confianza en la calidad.** -Ofrecer servicios especializados en este sentido la biblioteca pública estaría realizando una publicidad al detalle. -Fomentar el consumo de productos/ servicios. Hacer propaganda de sus servicios.

**Conservar al cliente.** -Tener y aumentar la visita de usuarios potenciales.

**Elevar el nivel de vida.** -Asistir a elevar la producción intelectual de la comunidad.

**Promover productos mediante el uso de promoción.** -Extender sus servicios.

Es importante destacar como otro aspecto que se podría integrar a una función primaria y clave para la publicidad de la biblioteca pública es este pequeño pensamiento:

-Un usuario satisfecho con la resolución y obtención de la información precisa es otro tipo de publicidad-

¿Cómo mantendrá la biblioteca pública la imagen? Es necesario que se fortalezca la imagen de la biblioteca pública, pues *la imagen institucional* debemos concebirla como el respeto al aspecto de la responsabilidad social de la comunidad. Para tratar de ser más explícitos, la biblioteca pública mantendrá activa una imagen, si esta desarrolla y recurre a tres tipos de publicidad en específico.

La publicidad corporativa que realiza cualquier entidad, privada o pública, en la que resalta la idea genérica de la entidad, más que un tipo específico de productos o servicios de la misma.

Conjuntamente usar la *publicidad institucional o de mantenimiento*, en esta juega un papel importante la comunicación persuasiva, la diferencia se genera por conductos de los distribuidores y detallistas en apoyo. Este tipo de publicidad se emplea regularmente, en los servicios o talleres de temporada.

Y por ultimo, *publicidad nacional*, aquella que emplean los diversos fabricantes y productores de bienes utilizando sus herramientas para anunciar las marcas de sus productos de bienes, servicios o sus productos en escala nacional, de manera general, y para apoyar su distribución y su consumo por medio de los diferentes distribuidores o tiendas. Así tendremos la imagen positiva de la biblioteca pública que se definió a priori, que permanecerá viva y activa que se volverá en el receptor vigilando su evolución y desarrollo mediante investigaciones permanentes. “Su imagen no se convertirá en un hecho estático, sino dinámico” (Figueroa Bermúdez, 1999, p. 54).

Para la biblioteca pública es la hora de alianzas tanto en el interior como en el exterior del territorio nacional, poco a poco debe buscar socios en el mercado internacional, y lograr no estar sola como institución ampliando su mercado y panorama, debe tener una red transfronteras. Muchas bibliotecas públicas han aportado diversas ideas que vistas desde el marketing como publicidad de sus servicios favorecen enormemente la orientación de sus ofertas y la extensión de su misión. Esta tesis hace un recuento de estas ideas para conocer su *modus operandi* y estas sirvan como ejemplos puestos en marcha en la sociedad de la información para la biblioteca pública como son:

- 1 Implementación de quioscos de información ciudadana.
- 2 La utilización de bibliobuses.
- 3 Creación de autoservicio en la biblioteca pública.
- 4 Horario de servicio las 24 horas.
- 5 Establecer una ventanilla de información ciudadana, que ayude en el servicio de información al municipio.
- 6 Atraer a los jóvenes con espacios dentro de la biblioteca pública para videojuegos.
- 7 Conformar un centro de ideas, esto es, dar un servicio de información a candidatos de compra.
- 8 Vocear dentro de la biblioteca pública, cuales son los libros mas consultados.
- 9 La utilización de bibliobuses, como servicio de extensión.
- 10 Realización de maratones de cine, música y cuentos.
- 11 Ofrecer un servicio de atención ciudadana referente viajes turísticos.
- 12 Recreación a través de la hora del té.
- 13 Préstamo de instalaciones de la biblioteca pública para contribuir a la alfabetización (Citado en: Cincuenta ideas para sorprender desde la biblioteca pública, 2006).

Y las que se proponen en este trabajo de tesis son:

- 1 Venta de libros mediante encargo por la biblioteca pública.
- 2 Un logotipo universal que identifique a las bibliotecas públicas.
- 3 Realizar juegos de rol como una actividad recreativa dentro de la biblioteca pública.
- 4 Invitación vía email y telefónica para conocer las nuevas adquisiciones.
- 5 Un slogan de identificación para la biblioteca pública.
- 6 Fomentar hábitos de lectura, mediante el préstamo de material en starbucks cafeterías de orden internacional.
- 7 Cursos de cómputo y pláticas del manejo y/o utilización de tecnologías.
- 8 Buzones de entrega las 24 horas.
- 9 Competir con librerías, videoclubes y cibercafés.
- 10 Atención ciudadana para a búsqueda de empleo.

Como podemos comprender la biblioteca pública puede establecer convenios con otras instituciones para impulsar su desarrollo y encontrar una amplia gama de posibilidades haciendo una PNT *publicidad no tradicional* especializando cada vez más sus servicios y exponenciando su misión 1000 veces (Citado en: Picazo Manríquez, 2005, p 107).

### **3.2 LA ALFABETIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: ESTRATEGIA DE INTEGRACIÓN CIUDADANA EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN**

***La alfabetización de la información pasa a ser una actividad dentro de la biblioteca pública indiscutible.***

***Martín Gutiérrez***

Partiendo que la revolución informacional utiliza tecnologías de la información, software y hardware así como la inclusión de la información en redes para la transferencia de la datos, ha forzado la creación de un nuevo tipo de alfabetización, nuevos términos y conceptos han surgido a fines como alfabetización informacional, digital, computacional, tecnológica, electrónica utilizados para denotar el valor de adquirir conocimientos para utilizar las infotecnologías. Por lo tanto, estamos viviendo un nuevo desafío que golpea a la alfabetización, por el desconocimiento sobre el uso y manejo de las nuevas tecnologías de la comunicación.

Comenzando por la génesis alfabetizar es la habilidad de usar texto para comunicarse a través del espacio y del tiempo. Por lo que el factor más importante a tomar en cuenta, es el grado de desarrollo de un país, pues sirve como indicador de la cultura. El tipo de alfabetización informacional al que se recurre en este trabajo, es descrito por Gómez Hernández (2001) como un proceso de aprendizaje continuo y permanente, que tiene como finalidad “*crear apéndices a lo largo de la vida, personas capaces para encontrar, evaluar y usar la información eficazmente para resolver problemas o tomar decisiones* (Citado en: De la formación de usuarios a la alfabetización informacional: propuestas para enseñar las habilidades, 2001, p. 3).



Bruce (2004) la define como “*el conjunto de aptitudes para localizar manejar y utilizar la información de manera eficaz para gran variedad de finalidades*”.

Asimismo, la IFLA en la Declaración de Alejandría (2005) respecto a la alfabetización informativa, la concibe en “*el corazón mismo del aprendizaje a lo largo de la vida capacitando a la gente de toda clase y condiciones para buscar, evaluar, utilizar y crear información eficazmente para conseguir sus metas personales, sociales, ocupacionales y educativas*”. Por tanto la alfabetización informativa, constituye un derecho humano básico en el mundo digital y promueve la inclusión social de todas las naciones.

La biblioteca pública en este sentido puede instruir e integrar a los ciudadanos para promover la inclusión social de todas las naciones, los ciudadanos serán alfabetizados a tal grado que adquieran las destrezas necesarias para motivar sus intereses logrando depurar, manejar, evaluar y explorar convenientemente el torrente de la información sin perder un sentido crítico.

La biblioteca pública en fase del desarrollo siglo XXI mediante la alfabetización informacional se hallará preparado para corresponder al mundo de la información en la sociedad de la información en el que se desenvuelvan las comunidades mediáticas.

La IFLA/UNESCO en las Directrices para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas (2001), consideran que la alfabetización informacional es un servicio medular en la biblioteca pública pues afirman “*la biblioteca pública también debe apoyar activamente las campañas de alfabetización, elemento fundamental de la educación y el conocimiento y de la utilización de las bibliotecas y los servicios informativos.*” Mediante la alfabetización en información la biblioteca pública podrá luchar en la reducción sobre las desigualdades sociales y culturales que se hacen cada día más evidentes.

Ante esto, se considera que la alfabetización en información, es una gran estrategia para integrar a los ciudadanos a la sociedad de la misma y generar una sociedad del conocimiento, así la factura que se crea por razón de la brecha digital, será menor. La alfabetización de la información es muy importante, pues está relacionada con la valoración de las necesidades de cualquiera que lo requiera, esta alfabetización de la información, protege y profundiza la instrucción continúa a lo largo de la vida.

Entonces la biblioteca pública tendrá que concebir a la alfabetización de información, en un espíritu más elevado, porque alfabetizar es también educar. “Una persona alfabetizada tendrá el conjunto de habilidades que capaciten a los individuos, para reconocer cuando se necesita información y poseer la capacidad de localizar, evaluar y utilizar eficazmente la información requerida” (Normas sobre alfabetización en Información 2002). La alfabetización entonces debe ser pensada en un sentido humanístico.

La educación es un componente fundamental en la vida del hombre, si la asimila lo ayudará a lograr lo que se proponga abriéndole múltiples caminos para su perfeccionamiento. Las siete Normas de ACRL sobre la alfabetización en información (2002) señalan las aptitudes para el acceso y el uso de la información así es como:

- 1 La persona con aptitudes para el acceso y uso de la información reconoce la necesidad de información y determina la naturaleza y nivel de la información que necesita.
- 2 La persona con aptitudes para el acceso y uso de la información accede a la información requerida de manera eficaz y eficiente.

- 3 La persona con aptitudes para el acceso y uso de la información evalúa la información y sus fuentes de forma crítica e incorpora la información seleccionada a su propia base de conocimientos y a su sistema de valores.
- 4 La persona con aptitudes para el acceso y uso de la información clasifica, almacena, manipula y reelabora la información reunida o generada Individualmente o como miembro de un grupo.
- 5 La persona con aptitudes para el acceso y uso de la información amplía, reestructura o crea nuevos conocimientos integrando el saber anterior y la nueva comprensión.
- 6 La persona con aptitudes para el acceso y uso de la información comprende los problemas y cuestiones culturales, económicas, legales y sociales que rodean el uso de la información, y accede y utiliza la información de forma respetuosa, ética y legal.
- 7 La persona con aptitudes para el acceso y uso de la información se da cuenta de que la alfabetización en información exige una implicación constante en el aprendizaje y en las tecnologías de la información para que el aprendizaje independiente a lo largo de toda la vida sea posible (Citado en: Normas sobre alfabetización en información, 2002, p. 76).

La alfabetización de la información es una estrategia de educación necesaria debido a la multiplicación de recursos y posibilidades de acceso a la información, ya que los ciudadanos se enfrentan a varias alternativas de elección de información abundante y diversa. Asimismo, multiplicará las oportunidades de aprendizaje autodirigido obteniendo el *desarrollo de habilidades informativas* que es “una función primaria para involucrarse activamente en los procesos de asimilación, creación y transmisión del conocimiento” (Normas de alfabetización informativa para el aprendizaje, 2004, p. 1).

Por tanto la alfabetización de la información es una estrategia *adoc* en esta sociedad de la información que puede desarrollarse por la biblioteca pública, pues permite al ciudadano alfabetizado tener un crecimiento intelectual y al estudiante tener éxito en su vida profesional. Como ha dicho el Mayor R. Owens, (1976) de la Cámara de Representantes de los Estados Unidos de manera más uniforme:

*“El alfabetismo informacional se requiere para garantizar la supervivencia de las instituciones democráticas. Todos los hombres son creados iguales, pero los votantes con recursos de información están en posición de tomar decisiones más inteligentes que los ciudadanos informativamente analfabetas. La aplicación de los recursos informativos al proceso de la toma de decisiones para cumplir responsabilidades cívicas, es una necesidad vital”* (Citado en: Castillo Sáez, 2007).

Necesitamos dentro de la biblioteca pública una *alfabetización múltiple* que capacite a los ciudadanos de la sociedad global para vivir en un entorno en el que “los nuevos lenguajes y las nuevas formas de comunicar resulten decisivos para la construcción de un mundo mejor” (Gutiérrez Martín, 2003, p. 13).

Mediante la alfabetización de la información, los ciudadanos estarán preparados para usar la información y comunicar sus expectativas por razón de las destrezas y conocimientos adquiridos del uso de la información (Gutiérrez Martín, 2003, p. 14).

La biblioteca pública tiene que buscar hacer convenios y en sus relaciones públicas ofrecer a la alfabetización de la información como una herramienta de cambio y propaganda. Buscar alianzas con escuelas como, universidades, otras bibliotecas; es un gran compromiso que tiene la biblioteca pública, ya que así será capaz de crear alianzas y expandir su panorama y participación. Convertir mediante la alfabetización a la información en una fuente de placer, enriquecimiento personal y transformación social. La alfabetización informacional como actividad no solo nos ha de dar acceso a la información, si no, que a través de ésta ha de proporcionar acceso al conocimiento. “Un ciudadano con competencias formativas, de igual forma, tiene mayores posibilidades de colaborar en la construcción de un país intelectualmente más capaz” (Normas de alfabetización informativa para el aprendizaje, 2004, p. 1).

### 3.2.1 CARACTERÍSTICAS DE LA ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL

*La alfabetización es un aprendizaje profundo y global ayuda al sujeto a emanciparse, a reconocer la realidad que le circunda, a reflexionar sobre la misma y actuar en consecuencia con su pensamiento.*

*Paulo Freire*

Las características de la alfabetización informacional que podrían ser los objetivos que persiguiera la biblioteca pública en la formación de usuarios, son descritas por Owusu Ansha en el 2004:

**Orientación:** lo que pretende es informar al usuario sobre determinadas cuestiones puntuales (como funciona un servicio de destrezas necesarias para la selección de información, como encontrar signatura en el fondo documental).

**Educación:** pretende enseñar al usuario a hacer uso de las técnicas bibliotecarias más básicas (como buscar en el catálogo ya sea manual o en línea).

**Instrucción:** Es intentar que nuestros usuarios consigan adquirir una serie de destrezas necesarias para la selección de información (como buscar en índices, sumarios, etcétera. Como buscar en base de datos, Cd Rom en línea, como localizar información en Internet (Citado en: García Gómez, 2004, p. 98).

Para que se desarrollen con todo éxito estas tres características de la alfabetización informacional, el bibliotecario de la biblioteca pública debe ser el mediador entre la información y los ciudadanos para implementar dentro de la biblioteca pública (servicios) y en las escuelas cursos, talleres, programas sobre Desarrollo de Habilidades Informativas (Es el proceso de facilitar que se fortalezcan en los usuarios las capacidades para manejar información) para implementar los procesos de búsqueda, averiguación, evaluación, recuperación y aprovechamiento de la información generando interés y lograr capacitar al usuario resolviendo dos interrogantes específicas ¿Cómo uso Internet? ¿Cómo encuentro la información específica que necesito en el ciberespacio? ¿Qué es ética de la información? etcétera

El bibliotecario de la biblioteca pública, tiene el compromiso de instruir al ciudadano para que él mismo solucione sus necesidades informativas y comience a hacer sus propias búsquedas informativas puesto que la importancia de que el ser humano aprenda a utilizar los contenidos de la red es que adecue el conocimiento a su vida cotidiana, esto lo logrará mediante la alfabetización de la información, así el conocimiento al ciudadano lo capacitará para que sea capaz de “convertir la información en fuente de placer, enriquecimiento personal y transformación social” (Gutiérrez Martín, 2003, p. 16).

Sin duda este proceso va más allá de una acción meramente mecánica convirtiéndose en una medida humanística.

### **3.2.2 COMPETENCIAS TÉCNICAS DEL BIBLIOTECARIO FRENTE A LOS PRESENTES ENTORNOS DE COMUNICACIÓN**

Un gran manual y esquema práctico para el bibliotecario de la biblioteca pública son las Directrices Internacionales para la Alfabetización Informativa que propone Jesús Lau (2004), pues parten desde los aspectos más básicos de la alfabetización. También ayudarán al bibliotecario a programar y enfocar su trabajo en la satisfacción de las necesidades informativas actuales de quienes pueden estar involucrados en programas educativos, en escuelas primarias, en educación superior, adultos mayores etcétera.

Estas directrices pueden adaptarse a cualquier entorno bibliotecario, lo que nos lleva a reflexionar que cualquier tipo de biblioteca universitaria, escolar, etcétera necesita enfocar la mayor parte de sus esfuerzos a facilitar las competencias informativas en los usuarios facilitando la alfabetización informativa; estas directrices comprenden para su desarrollo, planeación y compromiso institucional.

El instructor es aquél que es apto, para habilitar a alguien a un fin específico, así es como el papel del bibliotecario como instructor en las escuelas conjuntamente con la biblioteca pública sobre alfabetización de la información se convierte en las Directrices Internacionales para la Alfabetización Informativa, Lau (2004) lo visualiza como el agente activo capaz de:

- 1 Tomar los nuevos roles como facilitadores del conocimiento y de la instrucción.
- 2 Proveer experiencias fundamentales en:
  - a) acceso a la información.
  - b) selección de recursos informativos.
  - c) facilitar el uso de la información en el proceso de aprendizaje.
- 3 Aprender y enseñar nuevos formatos en donde está contenida la información.
- 4 Ser capaces de enseñar formas de accesos no tradicionales o en constante evolución, acordes con la evolución de las fuentes y medios informativos.

En el futuro, la habilidad de bibliotecarios será determinada con base de cómo conectan a ciudadanos y estudiantes a la información que requieren o de como ellos resuelvan la información y las necesidades del aprendizaje. Asegura Villa Barajas (2005) *“el evidente valor del bibliotecario o analista de la información se calcula por el aporte a la productividad, que se caracteriza por las respuestas positivas de los usuarios”* (Citado en: Biblioteca híbrida, 2005).

Así es en el siglo XXI la habilidad para la búsqueda de la información necesita de destrezas en diversas fuentes, como profesionistas de la información será el determinante para evaluar su competitividad en las vertiginosas transformaciones sociales, tecnológicas y laborales. Es un hecho que en la sociedad de la información el bibliotecario debe adquirir nuevos conocimientos, cualidades y habilidades ya que este tercer milenio está definido por la digitalización, la convergencia de medios y servicios de información en Internet Rojo (2005) convirtiéndose el ciberespacio en *“un ambiente relacional en el cual se encuentran tres cambios sobresalientes, nuevos tipos de documentos predominantes, nuevas formas de comunicar, nuevos entornos de comunicación y educación”*.

En cuanto a las competencias que se exigen al bibliotecario frente a los entornos de comunicación son por la Special Libraries Association (1996) se encuentran las competencias técnicas como son:

- 1 Poseer conocimientos avanzados de recursos de información.
- 2 Ser capaz de gestionar en base a las características de su organización.
- 3 Poder crear o evaluar sistemas de información y/o productos informativos para satisfacer las necesidades de su institución.
- 4 Conocer y usar las tecnologías de información y comunicación, para adquirir, organizar y diseminar la información.
- 5 Poder realizar investigación en la búsqueda de soluciones para problemas relacionados con su servicio.
- 6 Tener la capacidad de gestionar sistema de bibliotecas o de unidades de información.

Por ello la actualización de sus conocimientos, es un deber profesional para que realice proyectos de gran envergadura y pueda alfabetizar según sus habilidades teniendo necesariamente conocimientos en:

- 1 El uso de nuevas tecnologías.
  - 2 Conocimiento profundo del contenido de los recursos de información, incluyendo la capacidad para evaluarlos y filtrarlos críticamente.
- Interiorización de los temas en lo que trabaja su organización o su cliente.
- 3 Formador y soporte de los usuarios del servicio de información.
  - 4 Analizar el costo-beneficio de los recursos contratados, con el fin de contar con indicadores que le permitan tomar decisiones.

### **3.2.3 EJEMPLOS DE RELACIONES INSTITUCIONALES A FAVOR DE LA ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL**

Algunos ejemplos realizados en el campo de alfabetización de información en donde el bibliotecario se ha hecho una amalgama con el aprendizaje con iniciativas nacionales han sido:

Association of College and Research Libraries

Se llevan acabo programas de Alfabetización Información Nacional en colaboración con universidades y bibliotecas de investigación.

EDUCOM

Iniciativa de Aprendizaje Nacional de la Infraestructura de Coalición, trabajando con la información, un programa de aprendizaje para las comunidades

[http://www.educom.it/3/pag\\_elearning.asp](http://www.educom.it/3/pag_elearning.asp)

CNI

Es una organización dedicada al soporte de información mediante las tecnologías, es un grupo de colaboración nacional para una educación mas alta están dando la oportunidad de trabajar en la enseñanza y aprendizaje a profesores y bibliotecarios

[www.cni.org](http://www.cni.org)

HANNELORE BREADER

Proyecto gracias a la experiencia de bibliotecarios está emergiendo dentro de universidades como líderes en ambientes de la información enseñando y ayudando a hacer ciertas investigaciones.

SUMARIA

Bibliotecarios académicos para colaborar en facultades para causar cambios en una educación más alta. El grupo de Sumaria tiene once compañías en su doblez. Cinco de ellas son hacia fuera basada Tanzania lateral. Cada compañía en el grupo de Sumaria se dirige como unidad de negocio estratégico independiente. Tanzania ETD. Del grupo de Sumaria es el padre y la sociedad de cartera de la gerencia que proporciona la dirección estratégica total a las compañías del grupo.

La compañía ha dedicado los departamentos para el desarrollo de recursos humanos, las finanzas corporativas, tecnología de la planificación empresarial, de información y de comunicación y mejora continua.

[www.sumaria.com](http://www.sumaria.com)

Para concluir podríamos situarnos en esta frase de Gutiérrez Martín (2003):

*“La sociedad de la información solo podrá convertirse en sociedad del conocimiento si esa nueva alfabetización, que se ha dado en llamar digital llega a generalizarse”.*

### 3.3 BIBLIOTECA PÚBLICA HÍBRIDA

*Las bibliotecas públicas deben reconocer y explotar las oportunidades derivadas de los excitantes desarrollos en tecnologías de la información y la comunicación. Tiene la oportunidad de ser el portal electrónico hacia el mundo de la información.*

*Saorín Pérez*

La biblioteca pública en esta sociedad de la información tiene que ser una biblioteca híbrida una frase acuñada en 1998 por Chris Rusbridge (1998) que conjuga elementos de una biblioteca tradicional y electrónica.

Asimismo puede encontrarse como lo dictamina Garrod (2001) entre “*la biblioteca convencional y la digital, donde las fuentes de informaciones electrónicas e impresas se usan conjuntamente*” (Citado en: La nueva gestión en las bibliotecas virtuales, 2004, p. 21). Podemos justificar esta hibridación por: la sociedad que se esta conformando, las necesidades de la información de la comunidad, el valor permanente del resguardo sobre el documento manuscrito o impreso, la conversión de información electrónica, ya sea en formato digital o para digitalizar, apoyo a la nueva forma de educación conocida como e-learning considerada como una educación a distancia que utiliza herramientas formativas desde el punto de vista pedagógico y tecnológico, dar a conocer las nuevas formas de comunicación a la comunidad y puesto que la biblioteca tiene que mimetizarse y adaptarse constantemente porque sus múltiples servicios que se han vuelto indispensables en la comunidad.

Las tecnologías de la comunicación e información son las herramientas que utiliza la biblioteca híbrida permitiendo crear nuevos productos y métodos que se pueden sumar a los más tradicionales.

Desde tiempos antiguos las bibliotecas existieron para resguardar impresos con el paso de tiempo automatizaron sus catálogos y mas tarde llegaron a las bibliotecas modernas con sus servicios plenamente automatizados. Frente a esta última evolución de la biblioteca y ante la necesidad de un mejor desempeño, tener mayor ventajas, una publicidad que llegue a diferentes empresas, crear relaciones públicas, dar a conocer servicios de la biblioteca pública, se han creado adjetivos que descriptamente son diferentes pero lo que tratan de identificar es este ideal sobre implementación de tecnologías capaces de otorgar servicios plenamente automatizados por ejemplo en EU se crea el adjetivo *biblioteca digital*.

En Canadá y México la identifican como *biblioteca electrónica*, en el Reino Unido, es una necesidad la *biblioteca virtual*, así que la diversidad de conceptos que se presentan debemos unificarlos de tal manera que sean concebidos como la aplicación a los recursos y los servicios a una biblioteca por medio de una interfase visual y espacial.

Así las bibliotecas públicas híbridas reunirán formatos electrónicos e impresos reunidos en un servicio de información integrado al que accede mediante una combinación de pasarelas electrónicas locales y remotas, (The Electronic Libraries Programmer, 2001) y así podrán participar en las muchas transformaciones que presentan los escenarios de la información y la investigación.

Es un pensamiento inmediato que para poder tener una inserción de tecnologías dentro de la biblioteca pública se necesita financiamiento, pero es necesario que el bibliotecario busque y apele los recursos o comience por generar políticas bibliotecarias, puesto que como institución tiene una fuerte relación con la educación en el contexto de la sociedad a la que sirve y a la cual tiene que ofrecer respuestas.

A este respecto la IFLA asegura “la creación de un entorno híbrido, imperiosamente necesario es para responder a la realidad de hoy” (Migrar de la biblioteca de hoy a la biblioteca de mañana: ¿Re- o E-volución?, 2002).

Tal vez otra solución podría encontrarse en exponer “la necesidad de adquirir tecnologías ser demandada mediante una política pública al municipio, políticas locales de información, políticas públicas de desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación” o basarnos en las pautas IFLA/UNESCO sobre Directrices para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas (2001) ante el municipio, delegación estado, gobierno (Saorín Pérez, 2004, p. 24).

La visión de la biblioteca pública en la sociedad de la información tiene que cambiar en funciones y misiones tendrá la oportunidad de prestar sus instalaciones y su equipo para tratar de hacer una pedagogía de transmisión del saber más allá de la propia inserción de contenidos en la red y los estudiantes puedan utilizar la colección de impresos disponibles.

La evolución de la biblioteca no ha sido tan sólo tecnológica pero si esta involucrada la tecnología de la información esto se ha dado en busca de una mejora y orientación de servicios, se ha observado históricamente que se ha dado un paso de lo tecnológico a lo sociológico y en realidad implica la concepción de la biblioteca híbrida (Saorín Pérez, 2004, p .40).

Así es que la biblioteca pública debe transformarse en una biblioteca híbrida porque esta conlleva al lógico desarrollo de proyectos en el campo sociológico aplicado a la ciudadanía.

### **3.3.1 ANTECEDENTES**

En los años 60 y 70 aparecen pequeños repertorios en donde se establecían la automatización de noticias bibliográficas, acompañadas de pequeños resúmenes. Las bibliotecas electrónicas se distinguían al inicio únicamente por incluir únicamente texto y tal vez el primer ejemplo haya sido los *catálogos automatizados* continuaron las *bases de datos* comerciales multitématicas hasta llegar a los *CD-ROM*. Mas tarde se dio la utilización del acceso en línea lugar que dio el avance de las comunicaciones y la tecnología informática así es como aparecen los repertorios de documentos particulares y de diferentes instituciones.

En los 90 al acelerado progreso de las nuevas tecnologías aumentan y adoptan interfaces más sencillas de utilizar los repertorios de texto completo además de incorporar nuevos elementos como imágenes 3D, audio, datos, sistemas multimedia.

A partir de 1994 como ejemplo mediante su progreso tecnológico específicamente en el almacenamiento y organización de la información digital y como unión de esfuerzos o disipación de la implementación de bibliotecas digitales “la Digital Libraries Initiative la Darpa NSF (National Science Foundation), la DARPA (Defense Advanced Research Projects Agency) y la NASA” (Citado en: Digital Libraries Initiative, 2007). Permiten hacer a la información accesible mediante las redes de comunicación es mas sencillo hacer búsquedas, recuperación y procesamiento de datos. Estos adelantos tienen gran atención y repercusión en la educación a distancia, las bibliotecas, y museos virtuales porque permiten la interacción y contienen tipo de materiales, imágenes, audio, vídeo etcétera.



### **3.3.2 CARACTERÍSTICAS DE LA BIBLIOTECA HÍBRIDA**

La biblioteca pública para transformarse en una institución heterogénea debe conocer las características de la biblioteca híbrida puesto que estas plantean cuestiones clave en sus funciones.

El término híbrido se utiliza en este trabajo sólo para ayudar al pensamiento del bibliotecario cómo se está llevando a cabo un cambio en general las bibliotecas como están convirtiéndose en instituciones híbridas por la creciente necesidad de servicios que se traduce en beneficios para los ciudadanos de obtener información impresa y electrónica y para ofrecer diversificación de servicios de información entre los que se encuentran:

- 1 La interactividad con el usuario suele establecerse desde el teclado (acceso a distancia) con preferencia a la visita personal (acceso en sitio).
- 2 Sus servicios descansan en recursos de información digitales distribuidos por la red.
- 3 La tendencia más clara se dirige hacia el acceso a los recursos en red, con preferencia a los materiales que están almacenados en el centro.
- 4 El tradicional catálogo de biblioteca está convirtiéndose en un mecanismo de descubrimiento de recursos en la red.
- 5 Las referencias bibliográficas contenidas en los sistemas de información se están ampliando hasta incluir recursos no bibliográficos tales como referencias a personas, organizaciones y conjunto de datos.
- 6 Se manifiestan nuevos modelos organizativos y nuevas funciones distribuidas se fundamentan en la cooperación y en los servicios de dominio-base (Citado en: Qun, 2004, p. 140).

Por tanto para que la biblioteca pública adquiera estas características como una institución en constante funcionamiento debe equilibrar y explorar la implementación de sistemas y ofrecer servicios en contextos electrónicos e impresos. Porque la biblioteca híbrida es actualmente *“la conjunción de la biblioteca tradicional y la electrónica; tal vez, no sea un término, sino una forma de realizar proyectos integrales, con los escenarios digitales y los tradicionales, para permitir gestionar la transición desde la biblioteca actual”* (Citado en: Biblioteca Híbrida).

### **3.3.3 CONCEPTOS DE LA BIBLIOTECA DIGITAL, ELECTRÓNICA Y VIRTUAL**

Pero para comenzar a conocer ¿que ofrece y ofrecería una biblioteca pública híbrida? conozcamos los conceptos y ventajas de una biblioteca digital, electrónica y virtual. Pues la motivación que existe tras el concepto de biblioteca híbrida es una necesidad de hacer frente a la diversidad (García Melero, 1999).

Estas definiciones tipifican dos fines muy importantes en la biblioteca pública en dos tareas, la primera es la inclusión permanente e igual de las fuentes de información de la impresión junto al electrónico. La segunda es la tentativa de enfocar y de interpretar los elementos tema-específicos y genéricos enteros del servicio para un grupo particular de usuarios en una manera escalable estos se traducen como búsqueda, obtención, gestión, resguardo, comunicación, difusión y servicios de la información.

BIBLIOTECA DIGITAL
Es aquella que contiene elementos digitalizados, almacenados en diferentes formatos electrónicos pero que el original en papel, en caso de existir pierde supremacía. Generalmente son bibliotecas pequeñas y especializadas (López Guzmán, 2000).
La biblioteca digital no intenta "copiar" la realidad impresa, sino que genera una nueva estructura de la información que hace que ésta evolucione desde el concepto lineal del libro y los documentos tradicionales al concepto hipertextual, donde la información llega al usuario de formas muy variadas y provista de todo tipo de vínculos, los cuales permiten ampliar, concretar o explicar los contenidos de forma simultánea y diferente (Pérez).
Es aquella que contiene elementos digitalizados, es decir, contenidos completos de todo tipo, que incluso, a veces tienen una forma cambiante causa de su constante actualización, que aplica la tecnología en cualquiera de sus formas pero en la que no actúa el elemento humano de una manera directa y simultánea en el servicio que da (Pérez).
BIBLIOTECA ELECTRÓNICA
Es aquella que cuenta con contenidos en soporte electrónico, acceso por medios físicos (CD-ROM), o electrónicos (acceso en línea) (Pérez).
Es la biblioteca que cuenta con sistemas de automatización que le permiten una ágil y correcta administración de los materiales que resguarda, principalmente en papel. Asimismo cuenta con sistemas de telecomunicaciones que le permiten acceder a su información, en formato electrónico, de manera remota o local. Proporciona principalmente catálogos y listas de las colecciones que se encuentran dentro de un edificio (López Guzmán, 2000).
BIBLIOTECA VIRTUAL
Es aquella que tiene contenidos en soporte electrónico y digital, Acceso en línea a través de redes telemáticas (como en las bibliotecas digitales) (Pérez).
Santa Fe Workshop on Distributed Knowledge Work Environments y que en opinión de esta misma Web es una de las mejores definiciones. Dice así " <i>El concepto de biblioteca digital no es únicamente el equivalente de repertorios digitalizados con métodos de gestión de la información</i> " (Pérez).
Es más bien, un entorno donde se reúnen colecciones, servicios, y personal que favorece el ciclo completo de la creación, difusión, uso y preservación de los datos, para la información y el conocimiento (Digital Libraries Initiative, 2007).

Cuadro 2. Conceptos de biblioteca digital, electrónica y virtual (Sandoval Gómez Marisol, 2008).

### 3.3.4 MODELO DE BIBLIOTECA HÍBRIDA

Se presenta el ejemplo de estos dos modelos de biblioteca híbrida pretendiendo ser otra propuesta ya hecha por los autores Oppenheim Smithson y Pearce J para ampliar los horizontes de la visión del bibliotecario de la biblioteca pública con la finalidad de comprender esquemáticamente cuál es la unidad junto con sus características y ver las interrelaciones de los servicios (Citado en: Saorín Pérez, 2004, p. 44). Estos modelos son maleables permitiendo la inserción de ideas, escenarios y presupuestos.

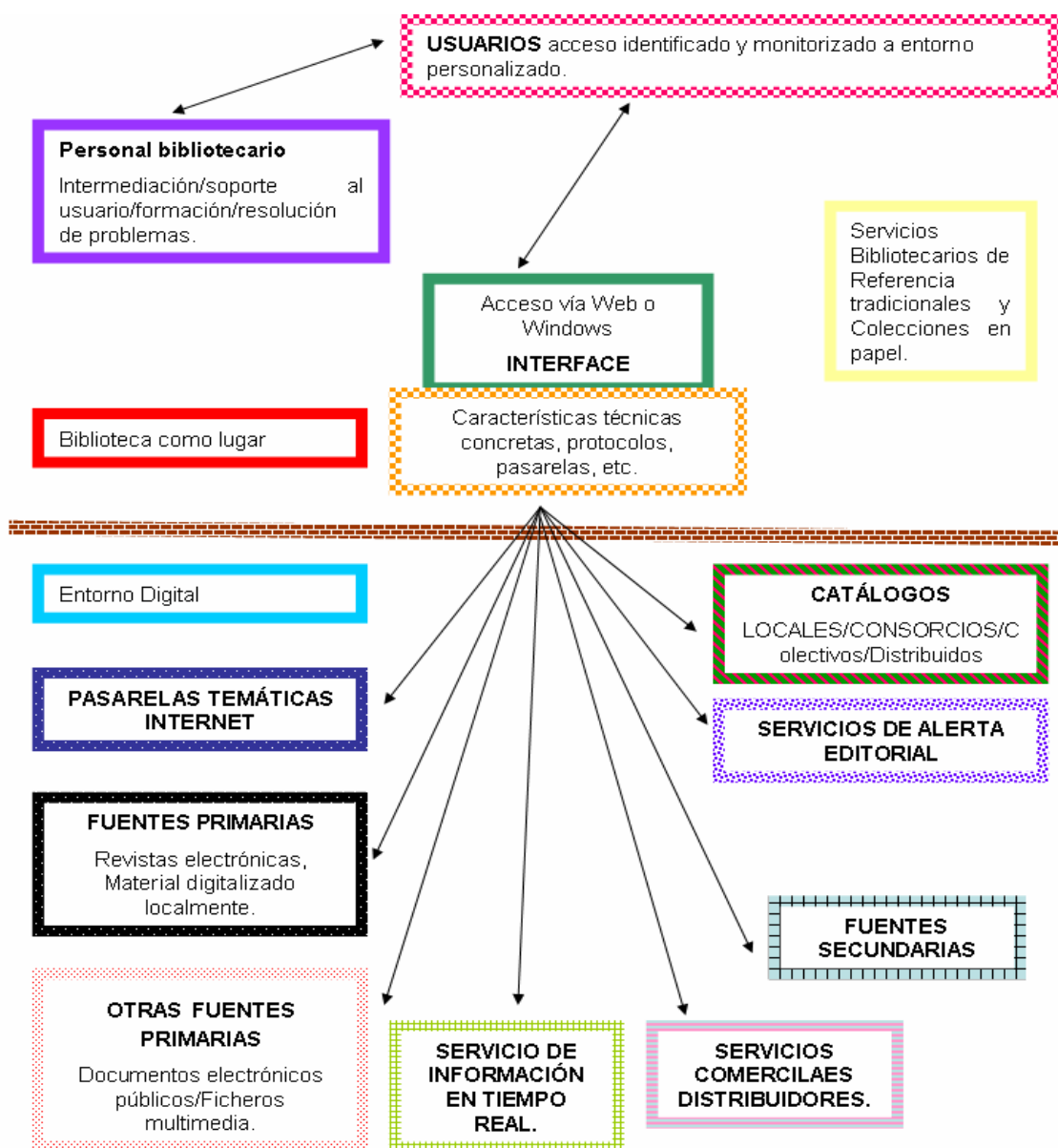


Figura 4. Organización de una Biblioteca Híbrida (Oppenheim; Pearce, 1999).

Se considera que estos modelos permitirán al bibliotecario de la biblioteca pública hacer pronósticos o predicciones y así empezar a emular nuevas gestiones en pro de los ciudadanos.

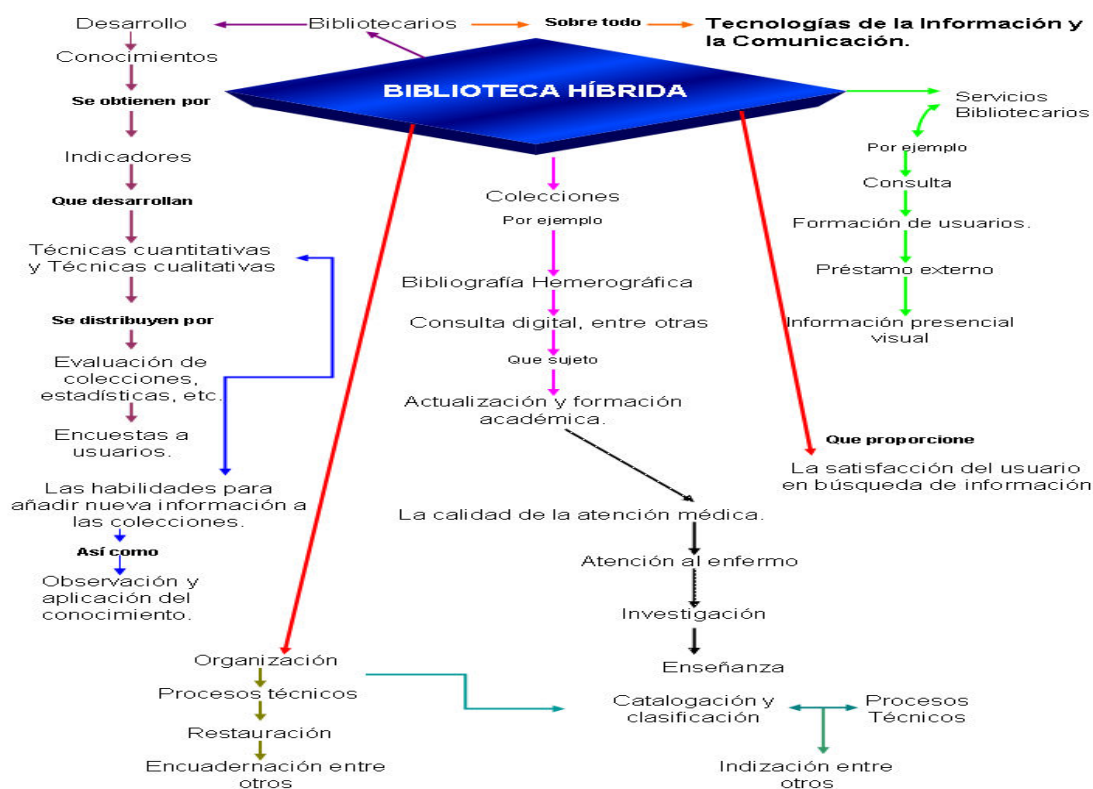


Figura 5. Biblioteca Híbrida (Villa Barajas; Mcs y Sánchez, 2005).

Lo que se propone al comentar en este trabajo dichos modelos es buscar un modelo propio para la biblioteca pública y aplicarlo para reconocer los servicios tradicionales y los servicios digitales que se podrían integrar, y sobre todo que conozcan un ideal que pueda encontrarse en brindar un servicio de información en el cual “todos los recursos informativos están disponibles en formato electrónico y las funciones de adquisición, almacenamiento, preservación, recuperación, acceso y comunicación del documento se llevan a cabo usando tecnología digital” (Rusbridge, 1998).

Para que llevemos a todas las bibliotecas públicas hacia un estado híbrido podríamos iniciar integrando el acceso a diferentes tipos de recursos usando las tecnologías de la información digital integrando *los medios*, Rusbridge (1998) propone 4 que son:

- 1 **Recursos tradicionales:** integración de cualquier recurso no-digital, no sólo papel, sino también documentos audiovisuales en soporte magnético, mapas, etcétera.
- 2 **Recurso de transición:** recursos tradicionales que han sido digitalizados, bien mediante OCR.

- 3 **Nuevos recursos:** recursos informativos creados expresamente para el entorno digital, en los que encontramos una compleja red de formatos, tecnologías y sistemas de acceso.
- 4 **Recursos futuros** recursos digitales normalizados, en los que los datos y los métodos de acceso forman una unidad (Citado en: González Lorca, 2002, p .160).

Como podemos observar la biblioteca pública híbrida tiene que responder a dos alineaciones:

1. La biblioteca pública como proveedora de recursos y servicios de información.
2. La biblioteca pública como proveedora de servicios de información digitales, virtuales o electrónicos en la Internet.

### **3.3.5 VENTAJAS DE LA BIBLIOTECA VIRTUAL, ELECTRÓNICA Y DIGITAL**

Ya que la biblioteca pública como fuerza viva al servicio de la comunidad, tiene que personalizarse dinámicamente para poder contener espacios de interacción, pues las ventajas que brindan son verdaderamente útiles en una palabra ofrecen versiones mejoradas de servicio. Conozcamos entonces las mejorías que proporcionaría la *tecnología documental* por razón de una biblioteca electrónica, virtual y digital; Dora Pérez señala que “*las bibliotecas digitales pueden procurar la preservación y también la migración de información electrónica tanto nacida en formato digital como digitalizada*”. La biblioteca pública híbrida tratará de utilizar las tecnologías disponibles para lograr cosas en conjunto convirtiéndose en una biblioteca que refleja lo mejor de ambos mundos. Y así poder ofrecer: Un servicio personalizado basado en perfiles de usuario que representen sus necesidades de información, o bien un sistema de redacción de resúmenes dirigido al usuario en un punto de acceso a la información, con objeto de ayudarlo a decidir sobre la relevancia de un documento.

- 1 Herramientas para la búsqueda en colecciones heterogéneas.
- 2 Una infraestructura colaboradora que permita a grupos de usuarios indizar y evaluar documentos sobre temas específicos.
- 3 Una recuperación de la información multilingüe, o bien interrogación de bases de datos multilingües.

Ofrecer un ecosistema de servicios en el cual la búsqueda de conocimientos en línea se haya convertido en el proceso principal posibilitado por los servicios de referencia y de búsqueda (Migrar de la biblioteca de hoy a la biblioteca del mañana, 2002).

Por otra parte la biblioteca electrónica proporcionaría las siguientes ventajas:

- 1 Se visita en el momento en que uno disponga.
- 2 Tienen acceso a ella todas las personas, aunque no puedan trasladarse a una biblioteca tradicional por problemas de diversa índole; incluso hay textos en Braille en la red, para dar acceso a invidentes.
- 3 No hay que retirar, trasladar y devolver los libros, con apuro en ocasiones, pues en las bibliotecas tradicionales, son requeridos por otros lectores.
- 4 Los libros digitales no se estropean ni desgastan.
- 5 No hay horarios para consultas o retiro.
- 6 Proveer acceso a la información a todos los niveles.

Y por último entre algunas de las ventajas que nombra Salazar (2005) de la biblioteca virtual están:

- 1 El usuario puede acceder en forma gratuita a grandes archivos bibliográficos totalmente digitalizados de múltiples obras.
- 2 El servicio virtual suele estar promovido por instituciones que pretenden difundir la cultura de un determinado país, el espacio virtual está diseñado como una biblioteca real, tiene salas de lectura, centro de referencia, incluso el usuario puede el arte virtual.
- 3 Los recursos de la biblioteca virtual permiten la búsqueda en una gran cantidad de catálogos y bases de datos en la biblioteca.

Es un hecho que los servicios que este tipo de bibliotecas tienen ventajas incomparables o existentes pues tenemos herramientas como; opac's, sitio Web, catálogos, en CD- ROM, redes de área local Lan, sistemas bibliotecarios Wan, servicios en línea etcétera Además de que introducirían en la biblioteca pública la visión y el concepto de *biblioteca sin paredes* comentada por Chartier (1979) como “el concepto suscita y da soporte a decisiones dirigidas a utilizar tecnologías informáticas de uso libre en las bibliotecas” con el fin de proveer acceso a sus fondos bibliográficos y contribuir a democratizar la información bajo el lema “Luz Verde a la Circulación de la Información”. (Gutiérrez Martín, 2003, p .30) Por tanto no es difícil ver que la biblioteca pública puede ser una *biblioteca sin paredes* si utiliza espacios digitales, virtuales o electrónicos, en los que no existe un local de la biblioteca pero lo que si coexiste es “una gran necesidad de llevar los servicios de la biblioteca y los servicios de información directamente a las casas y lugares de trabajo” (Saorín Pérez, 2004, p. 28).

La biblioteca pública tiene que convertirse en una institución híbrida porque será una transformación importante relacionada con la tecnología vinculando funciones principales de los bibliotecarios, asimismo ayudará a “comprender que la sociedad del futuro se caracterizará por una comunicación multimedia, descentralización y desregularización” (Ang, 1999, p. 10). Por ello los bibliotecarios conjuntamente deben analizar las posibilidades que ofrecen estas fronteras tecnológicas, ayudará a expandir y democratizar la información a través de la implementación de tecnologías permitiendo que los ciudadanos tengan derecho e igual oportunidad de acceder a la información pública que les prometerían muchas oportunidades en el futuro.

### **3.3.6 EJEMPLOS DE INICIATIVAS PARA CONFORMAR BIBLIOTECAS HÍBRIDAS**

Un ejemplo es el que se realiza en diversos ámbitos en el Reino Unido este es un Programa Electrónico de Bibliotecas conocido como *eLib*. Estos proyectos diversos plantean la integración de recursos digitales y tradicionales para cimentar la creación de nuevos modelos de servicios de biblioteca, dentro de los cuales el usuario puede crear y sostener espacios con información personal y que las bibliotecas puedan manejar estos espacios como parte de sus servicios cotidianos.

Estos modelos, programas y proyectos forman parte de *eLib* (De Roturas, 2001). Son cinco proyectos con diferentes enfoques que son una muestra de los esfuerzos conjuntos estos son:

<p>PROYECTO <b>CONSTRUCTOR</b> (<a href="http://builder.bham.ac.uk/">http://builder.bham.ac.uk/</a>)</p>	<p>Proyecto iniciado en la Universidad de Birmingham en donde la conversión de la biblioteca en híbrida es <i>dirigida a los estudiantes</i>, personal académico, los encargados, dirigida por los profesionales de la información. Su infraestructura se basa en las técnicas para ofrecer servicios híbridos los cuales apuntan a crear espacios de aprendizaje.</p>
<p>PROYECTO <b>MALIBU</b> (<a href="http://www.kcl.ac.uk/humanities/cch/malibu/">http://www.kcl.ac.uk/humanities/cch/malibu/</a>)</p>	<p>Proyecto de Biblioteca Híbrida basado en el estudio profundo en la gestión del área de humanidades iniciado en College Londres.</p> <p>El proyecto ha examinado las implicaciones de la gerencia de cómo estos nuevos servicios pudieron ser apoyados, apuntado a crear una comprensión común de los conceptos de la biblioteca híbrida en un ambiente del servicio.</p> <p>El proceso comenzó con los usuarios, que ayudaron a crear un panorama que se podría trazar sobre un modelo del servicio y un modelo de organización y de gerencia. En este último, las implicaciones para el cambio, desarrollo y entrenamiento de organización de personal están siendo ser examinadas.</p>
<p>PROYECTO <b>AGORA</b> (<a href="http://hosted.ukoln.ac.uk/agora">http://hosted.ukoln.ac.uk/agora</a>)</p>	<p>Proyecto consorcio llevado por la Universidad de East Anglia, esta iniciativa ha sido desarrollar un proyecto piloto como prueba sobre la biblioteca universitaria teniendo un sistema de gestión híbrido.</p> <p>La intención del proyecto ha sido permitir que el usuario seleccione de una amplia gama en recursos de información en texto y obtener documentos multimedia locales e internacionales. Asimismo integra como un servicio la entrega de documentos impresos.</p>
<p>PROYECTO <b>TÍTULO</b> (<a href="http://www.lse.ac.uk/blpes/headline.shtml">http://www.lse.ac.uk/blpes/headline.shtml</a> )</p>	<p>Fortaleciéndose día a día en la escuela de Londres de economía en donde se ha desarrollado el <i>concepto del ambiente de información personal</i> (EMPANADA), básicamente proporciona una interfaz aplicada a los recursos de la impresión, de la información electrónica y servicios a través del porta-tipo tecnología.</p> <p>Este servicio de ambiente de información personal, se puede modificar para requisitos particulares por el usuario y compartir con otros usuarios con intereses comunes, tales como un grupo de la clase o de investigación. Proporciona una función como servicio la entrega de documentos impresos.</p>
<p>PROYECTO <b>HYLIFE</b> (<a href="http://www.unn.ac.uk/xcu2/hylife">http://www.unn.ac.uk/xcu2/hylife</a> ~ /)</p>	<p>Desarrollado en la Universidad de Northumbria, se ha centrado en las ediciones de organización, sociales y educativas en donde la tecnología juega un papel determinante y entender las prácticas del funcionamiento de la biblioteca híbrida. Su propósito es ofrecer una amplia gama de servicios para una amplia gama de tipos de clientes. HyLife puede ser visto como de arraigo de la utilización de herramientas híbridas en la biblioteca, y de sus nuevos servicios híbridos dentro de un contexto institucional.</p>

Cuadro 3. Proyectos de elib. (Sandoval Gómez, Marisol, 2008)

### **3.4. EL BIBLIOTECARIO PÚBLICO COMPROMETIDO ENLACE ACTIVO ENTRE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION Y LA BIBLIOTECA PÚBLICA**

*El bibliotecario digital actúa como un gurú simbólico hombre-máquina.*

*Screnivasulu*

El bibliotecario se caracterizara en función y tipo de la biblioteca donde desarrolle su trabajo, por ello, dentro de la biblioteca pública en la sociedad de la información debe de mimetizarse en un sentido humanístico, social, demócrata, educativo, cultural. Convirtiéndose en el elemento crucial del cual depende la biblioteca para cumplir sus fines.

Sin duda el bibliotecario de la biblioteca pública al servicio de la biblioteca tiene un rol y una actividad multicultural porque en este sentido más extremo atiende a una multiplicidad de personas de todo tipo una gran ventaja ya que sus habilidades adquieren la máxima expresión.

En el pasado los bibliotecarios de las bibliotecas públicas aparecen encargados en las bibliotecas públicas de Roma, a quienes el emperador nombro “procurator bibliothecae august” encargados desde un principio sobre la responsabilidad de organizar, clasificar, restaurar conservar, adquirir materiales para el aumento cualitativo de las colecciones además de encargarse del buen funcionamiento de las bibliotecas, asimismo se distingue a los bibliotecarios de las bibliotecas públicas en diferentes puestos y responsabilidades, los encargados de servicio al público eran denominados “a bibliothecis”. Posteriormente ya con el emperador Tiberio, aparece el cargo de “procurator bibliothecarum” (Rodríguez Valcárcel, 2004). Las actividades pasadas del bibliotecario fueron desde confesor real, religioso, filósofo político y escritor.

En esta sociedad de la información el bibliotecario debe comprometerse exteriorizando la voluntad de crear mejoras para la biblioteca pública. El trato con los usuarios y las necesidades informativas son dos rubros que provocaron que el bibliotecario pensará en sus quehaceres desarrollando poco a poco ideas, es así, como surgen catálogos de obras, clasificaciones por temática que mas tarde y finalmente fueron ubicadas en diferentes salas; obras escritas de gramática, retórica geometría, fabulas, tratados de astronomía sólo por nombrar algunos ejemplos.

En la actualidad se conservan algunos de estos aspectos antes mencionados, pero con la distinción de qué su trabajo lo relacionan con la educación e incorporándolo a una dimensión social respecto a la alfabetización y la animación entre los bibliotecarios de las bibliotecas públicas que destacaron siguiendo esta visión se encuentran : Facundo de Prieto y Pulido, Juan Luís de Aguirre y Tejada, Alfredo L. Palacios, Ángel M. Jiménez, Domingo Faustino Sarmiento, Vladimir Ilich Lenín, Benjamín Franklin, Thomas Bray, Mariano Moreno, Juana Manso, José de San Martín, Antonio Gramsci, José Ortega y Gasset...entre otros.

Es evidente el valor del bibliotecario, se calculará en medida de su función en esta etapa social, aporte a la productividad y las repuestas a necesidades informativas; no tiene que ser un agente pasivo un simple facilitador de libros, tiene que especializarse con la finalidad de fijar una mayor profundidad en las diferentes áreas de la biblioteca pública, por ello, entre sus tareas señaladas por Gómez Hernández, José A (1999) están:

1. Interpretar las necesidades de información del usuario.
2. Comunicar conocimientos acerca de los recursos de información disponibles.
3. Diseñar sistemas de acceso a la información, automatizando procesos técnicos y administrativos.



4. Utilizar herramientas telemáticas para proporcionar servicios.
5. Utilizar técnicas de gestión científica para la organización de los servicios.

Todas estas tareas que recaen en un sentido humano -social del bibliotecario más vivo que nunca, se encuentra entre tener o formar un potencial sobre la capacidad comunicativa y el conocimiento del uso de las tecnologías informativas. De su conocimiento acerca de las fuentes, depende la conexión entre la información y su acceso, brindándola a los ciudadanos, con el fin de puntualizar sus capacidades propuestas por Gómez Hernández (1999) estas son:

- 1 Tener conocimientos profundos en procedimientos y técnicas de gestión empresarial para estar orientados positivamente hacia esa tarea, que incluye marketing y planificación.
- 2 Formación de técnicas de comunicación, relaciones públicas y atención de usuarios, porque la biblioteca es un lugar de comunicación.
- 3 Capacidad para la cooperación y el trabajo en equipo por el crecimiento de la biblioteca y la apertura al exterior de las tecnologías informativas que ofrecen.
- 4 Técnicas de evaluación que permitan revisar el grado de cumplimiento de los fines de la biblioteca.

El papel del bibliotecario cada día se transforma exigiéndole más capacidades y preparación, solicita acciones de mayor impacto y responsabilidades sociales señaladas por el vicepresidente de la IFLA Borden, R estas son:

- 1 Proteger el derecho a la información.
- 2 Dar a conocer a todos los individuos ese derecho a la información y la importancia sobre ésta.
- 3 En relación con el exceso de información, es un deber profesional no sólo ser información exhaustiva, sino con la selección, el análisis, la síntesis necesaria para que sea realmente útil.
- 4 Dar la información de un modo correcto, exacto y puesto al día.
- 5 La excelencia de los servicios es una obligación profesional porque será la calidad del único medio y no las meras estrategias de promoción en mercado- de hacer avanzar las bibliotecas, calidad en el trabajo directo con el usuario, en el aprovechamiento de los recursos por mencionar algunos.
- 6 El derecho a ejercer la profesión es otra responsabilidad, de no ejercerse con calidad, se perjudica a la imagen de la profesión.
- 7 Estar al día pues tras un corto espacio de tiempo, los conocimientos quedan desfasados.
- 8 Crear y seguir un código de conducta, estar al día, defender el acceso a la información.
- 9 Adecuar la biblioteca a la comunidad a la que presta servicio.
- 10 Llevar acabo una adecuada gestión, pues el dinero es escaso y su adecuada administración aunado al uso, son una responsabilidad ineludible.
- 11 Comprometerse con las asociaciones profesionales, transmitir las técnicas y conocimientos a las nuevas generaciones (Citado en: Gómez Hernández, 1999, p. 36).

El bibliotecario de la biblioteca pública debe tener el talento y la capacidad para realizar cada actividad pues cada actividad se traduce como una acción dentro de la biblioteca pública en la sociedad de la información, de esta forma, en el ámbito de la biblioteca pública se considerara un buen administrador en función de sus capacidades y aptitudes para dirigir, logrando la realización de los objetivos previamente determinados.

En el presente siglo vivimos una revolución científica y tecnológica, cada día hay nuevos retos que descubrimientos. Las empresas e instituciones públicas junto con privadas, establecen programas y proyectos para contar con personal que esté preparado para el cambio.

Es por este motivo que el bibliotecario necesita desarrollar, adoptar, aprender, maximizar y perfeccionar sus habilidades directivas, las cuales, se intensifican conforme a factores que se han vuelto el común denominador hoy por hoy en la sociedad como son la globalización, las nuevas formas de organización mediante sistemas, la producción acelerada de material mediático, la velocidad de los procesos de trabajo, la forma de negociar, la integración de las tecnologías y el papel del humanismo.

### 3.4.1 ÉTICA Y DEONTOLOGÍA BIBLIOTECARIA

*Es necesario que haya uno o varios principios y aún, en caso de existir uno sólo, que éste sea inmóvil e inmutable.*

*Aristóteles*

La biblioteca pública tiene determinados objetivos y misiones de carácter social que se conducen de acuerdo con una serie de valores. Es decir, el éxito de sus objetivos se obtendrá a través de una conducta ética, ante la comunidad y la sociedad en su conjunto. La ética facilita un marco de trabajo para dirigir las funciones primordiales de los profesionales, instaurar políticas y desarrollar estrategias para el servicio.

El término ética deriva de *ethos*, palabra que en griego significa costumbre. La ética se define como la parte de la filosofía que trata de la moral y de las obligaciones del ser humano. O bien como “el estudio de los valores de sus relaciones con las pautas y planes de acción, filosofía de lo bueno y lo malo” (Canto Sperber, 2001, p. 388). Para hablar más específicamente del compromiso de una profesión en particular aparece el término deontología que proviene del griego, *deon=deber* y *logos=tratado*, es la *ciencia o tratado de los deberes*. El término fue acuñado por el filósofo Jeremy Bentham a fines del siglo XVIII, para designar al conjunto de deberes que se imponen en una situación social determinada; o dicho de otro modo es “la ciencia de los deberes o teoría de las normas morales (Canto Sperber, 2001, p. 396).” para el bibliotecario la deontología es designar los deberes que se imponen en una actividad profesional en razón de la naturaleza misma de esta actividad, es la salvaguarda de la memoria del hombre y su buen uso por lo que se lucha el profesional de la información

Por otra parte los principios éticos circundan en el ámbito bibliotecario de mayor manera ante el impacto global de la tecnología porque tiene como *materia prima* a la información transformando conductas de la sociedad y la forma de obtener conocimiento, ante la era de la información fenómeno que se ha designado como una problemática y una ventaja para la digitalización de documentos; el bibliotecario tendrá que aprender nuevas habilidades informacionales e incorporarlas a la biblioteca acentuando papel de mediador entre cada una de las fuentes documentales y los usuarios dirigiéndolos a través de la *ética de la información*, que trata todo lo relacionado con “el uso y mal uso de la información y que incluye propiedad intelectual, acceso a la información libre o restringida, censura, uso de información del gobierno, confidencialidad, integridad de los datos y flujo internacional de información” (Rojas Mesa, 2004).

Delimitando de una mejor manera las acciones éticas como ejemplo la autora Rojas Mesa (2004) enumera las siguientes:

1. Utilizar sólo los medios lícitos y legales en el ejercicio de su actividad profesional.
2. Contribuir a la investigación, al bien común, social y público.
3. Actuar siempre con honestidad, dignidad y honradez.
4. Contribuir al desarrollo y promoción de las ciencias de la información.
5. Facilitar el progreso y la aplicación de la ética y la deontología de la información.

6. Respetar y, además, promover el respeto a las patentes, derechos de autor y propiedad ajena. Nuestra actividad profesional se regirá por el respeto individual y social al derecho propio y ajeno.
7. Guardar el secreto profesional y la confidencialidad de la información.
8. Ser fiel a la verdad de los datos, a su adquisición y diseminación.
- 9 Evitar cualquier clase de discriminación, facilitar el libre acceso a las nuevas tecnologías de la información.

El camino de la ética y más específicamente el de la deontología llevará al bibliotecario actuar con discernimiento utilizando la razón, la cual describe Aristóteles como “*la guía autónoma del hombre en todos los campos en los que es posible una indagación o una investigación*” (Abbagnano, 2004, p. 157). Es por ello que el profesional de la información debe estar empapado de la temática para poder conjeturar, argumentar, debatir, y formular conclusiones.

Algunos de los principios éticos traducidos como responsabilidades los encontramos en el Código de Ética Bibliotecaria de la American Library Association (1995) estas afirmaciones sólo son un marco de referencia y deberes que el bibliotecario público debe aplicar y prever entre estas se encuentran:

- I. Proporcionar el más alto nivel de servicio a todos los usuarios de las bibliotecas a través de recursos adecuados y organizados de forma útil; políticas de servicio equitativo; acceso equitativo y respuestas amables, precisas y objetivas a todas las solicitudes.
- II. Defender los principios de la libertad intelectual y nos resistimos a todos los esfuerzos dirigidos a censurar los recursos de las bibliotecas.
- III. Proteger el derecho de cada usuario de las bibliotecas para mantener su privacidad y confidencialidad respecto a la información consultada o recibida y a los recursos consultados, otorgados en préstamo, adquiridos o transmitidos.
- IV. Reconocer y respetamos los derechos de propiedad intelectual.
- V. Tratamos a nuestros compañeros de trabajo y a los demás colegas con respeto, imparcialidad, y buena fe, y abogamos por condiciones de empleo que protejan los derechos y el bienestar de todos los empleados de nuestras instituciones.
- VI. No promovemos intereses privados a expensas de los usuarios de las bibliotecas, nuestros colegas o nuestros institutos de empleo.
- VII. Distinguimos entre nuestras convicciones personales y nuestras responsabilidades profesionales y no permitimos que nuestras creencias personales interfieran con la representación imparcial de los fines de nuestras instituciones o con nuestra misión de garantizar a los usuarios el acceso a nuestros recursos de información.
- VIII. Nos esforzamos por alcanzar la excelencia en nuestra profesión manteniendo y mejorando nuestros propios conocimientos y aptitudes, estimulando el desarrollo profesional de nuestros compañeros de trabajo y fomentando las aspiraciones de futuros miembros de esta profesión.

### 3.4.2 BIBLIOTECARIO PÚBLICO COMO PROTAGONISTA EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

*Ordenar una biblioteca es una manera silenciosa de ejercer el arte de la crítica.*

*Jorge Luis Borges*

El bibliotecario público sin duda se enfrenta a barreras que presenta la sociedad de la información para tratar de conformar una biblioteca pública sin muros; este desafío le exige estar en la situación presente ante factores como son la globalización, los avances tecnológicos y las nuevas ideologías, por ello, debe contar con habilidades directivas que le permitan vencer los desafíos que le plantea el entorno en el que se desenvuelve pues las tareas de organizar, recuperar y utilizar la información documental por la sociedad actualmente tienen cambios, ya que las formas del siglo XXI empezaron apoyarse en nuevas tecnologías conformando a una nueva sociedad informatizada, fenómeno que sin duda resistió el campo bibliotecológico encontrando beneficios en pro de la biblioteca pública. Pero para el bibliotecario público terminantemente significa otros conocimientos y habilidades.

El bibliotecario tiene que recrearse en esta etapa de la sociedad pues es el *punte activo* entre los *ciudadanos y la sociedad de la información* por tanto consideremos en un sentido más amplio debe desarrollar todo un conjunto de destrezas para ir cambiando su visión modificando su estado pasivo, para ello debe recrearse como protagonista y dejar de ser el tramoyista; yo partiría de seis rubros que son totalmente diferentes y que divido en dos partes. La primera corresponde a reconocer tres habilidades directivas y las tres últimas corresponden al necesario desarrollo de habilidades sociales.

#### Líder

Ibarra Landeros (2005) menciona "*líder es aquella persona o grupo de personas que unen y guían a uno o varios seguidores*". Es preciso que el bibliotecario público tenga una amplia habilidad de conceptualización que le permita pensar en términos de modelos, marcos de referencia y amplias relaciones, como lo exigen, por ejemplo, los planes a largo plazo.

Un buen líder tendrá una excelente dirección; Rodríguez Valencia (2003) asegura:

*"Un líder, es aquél que afirma la posibilidad de hacer planes, organizar y obtener recursos al instante. Siempre que se tengan los resultados, serán tomadas las decisiones respectivas a las actividades propuestas y organizadas"* (Citado en: Habilidades Directivas, 2003, p. 15).

#### Administrador

Megginson, Mosley (1998) menciona la administración es "*la actividad de trabajar con personas para determinar u interpretar objetivos organizacionales, ejecutando las acciones de planear, organizar, contratar personal, dirigir y controlar*". Lo más importante que debe hacer un administrador es "planear" y contestar a la pregunta *¿Cómo va hacerse tal o cuál procedimiento?* por tanto las acciones que deberá aplicar para llegar a su cometido son políticas, procedimientos, programas y presupuesto.

## Ejecutivo

El ejecutivo es quien determina las decisiones que han de seguirse y lo que se espera es que tome las decisiones acertadas mismas que serán estructuradas dependiendo de la conducción e intereses.) “Es el encargado de mantener su vista en el objetivo real, la misión, visión y rumbo involucrando métodos analíticos de trabajos racionales, objetivos innovadores y secuenciales”, en este caso para provecho de la biblioteca pública (Megginsson Mosley, 1998, p .20).

## Políglota

El autor Bealey (2003) lo define como “*un profesional que se encarga de estudiar el ejercicio del poder en un colectivo humano*”. Dentro de la biblioteca pública el bibliotecario como *políglota* deberá defender el derecho a la información y darlo a conocer a todo usuario como un derecho humano universal, realizar el análisis sobre comportamiento político de los actores sociales buscando la cooperación con instituciones públicas y privadas, investigación y manejo de la opinión pública para proponer acciones para resolver problemas de la comunidad, publicidad institucional realizar encuestas y estudio de la comunidad para tener una visión de la biblioteca y si es desfavorable cambiarla en mejora, y por último realizar campañas de publicidad sobre el uso de la biblioteca pública y las colecciones que contienen a favor de la educación, el conocimiento en general, la lectura, la alfabetización sólo por nombrar algunos ejemplos.

## Comunicador:

Es aquél que define la comunicadora Beatriz Osorio (2003) como el individuo que “*integra conocimientos y habilidades que le posibiliten el análisis, diagnóstico y evaluación de procesos comunicativos en entidades, y el uso de técnicas, medios y soportes necesarios para el diseño e implementación de estrategias de comunicación*”. El bibliotecario público debe ser un comunicador social por excelencia dotado de una extensa base política, ideológica, teórica, metodológica y cultural, es su responsabilidad divulgar la información a la comunidad ya sea por medios internos o externos (actividades y boletines), contribuyendo al logro de los objetivos de la biblioteca pública. Debe estar preparado éticamente para asegurar la conservación y el aumento del patrimonio social y cultural. Como comunicador es importante que el bibliotecario sea bilingüe pues sería de gran beneficio porque en primer lugar le servirá muchísimo por los materiales que maneja porque como agente multicultural este idioma le permitirá analizar las fuentes y expresar sus ideas de una mejor manera ante un coloquio, simposio, etcétera.

## Consultor:

Ojeda Hernández (2006) define una consultoría como “*un servicio profesional especial contratado por y proporcionado a organizaciones por personas especialmente capacitadas y calificadas que prestan asistencia, de manera objetiva e independiente, a la organización cliente para poner al descubierto los problemas de gestión, analizarlos, recomendar soluciones a esos problemas y coadyuvar*”. Ante el flujo y la masa de la información en la sociedad de la información, el bibliotecario en este sentido es capaz de dar un asesoramiento en información mediante sus habilidades proporcionando una consultoría a diversas organizaciones, de manera que los estudios que presente tengan una *visión especializada*. Este sentido de consultoría se volvería una experiencia, una manera de dar a conocer al bibliotecario como un profesionista de la información y la manera de abrir un campo de relaciones públicas.

Estela Morales Campos (1996) a este respecto señala que *“el bibliotecario para seguir siendo el intermediario activo entre los usuarios y los recursos deberá adaptarse de manera rápida a los nuevos retos y cambios tanto internos como externos. Su educación profesional y continuada es indispensable para asegurar los servicios adecuados”*.

Por tanto el ser bibliotecario implica la declaración y evolución de una profesión humana-social, un rol comprometido y una actitud en virtud, por convertirse en un gestor con el timón del barco a través del liderazgo, teniendo como resultado una excelente dirección, el cuál, es un intento de influencia interpersonal dirigido a través del proceso de comunicación al logro de una o varias metas, como el control de actividades y resultados a la demanda de planes a corto y largo plazo.

## REFERENCIAS

1. ABBAGNANO, Nicola (2004). *Diccionario de filosofía*. México: Fondo de Cultura Económica.
2. ACRL. “*Normas sobre alfabetización en Información*” (2002). En: *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, n 68. España: CAUL. Disponible para su consulta en línea en: <[http://bivir.uacj.mx/dhi/DocumentosBasicos/Docs/NormasAlfabetizacionInfo2001\\_australia\\_esp.pdf](http://bivir.uacj.mx/dhi/DocumentosBasicos/Docs/NormasAlfabetizacionInfo2001_australia_esp.pdf)> [12-05-08]
3. AGUADERO FERNÁNDEZ, Francisco (1997). *La sociedad de la información: vivir en el siglo XX*. Madrid: Acento Editorial.
4. ALA (1995). *Código de Ética Bibliotecaria*. Disponible para su consulta en: <<http://www.ala.org/ala/oif/statementspols/codeofethics/codeofethics/coehistory/codigo deetica.doc>> [15-03-08]
5. ÁLVAREZ-GAYOU JURGENSON, Juan Luís (2007). *Cómo hacer investigación cualitativa: fundamentos y metodología*. México: Paidós.
6. ÄNG, C (1999). *El papel de las bibliotecas públicas en una sociedad mediática*. En: *El papel de las bibliotecas públicas en una sociedad mediática e introducción de los medios electrónicos en las bibliotecas públicas*. Barcelona: Fundación Bertelsmann.
7. BATEMAN, Thomas S (2005). *Administración: un nuevo panorama competitivo*. México: McGraw-Hill.
8. BEALEY, Frank (2003). *Diccionario de ciencia política*. Madrid: Istmo.
9. *Biblioteca Híbrida: “el bibliotecario en medio del tránsito de lo tradicional a lo moderno”*. (2005). En: *Revista Aci*. vol.13 no. 2 Disponible para su consulta: <[http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13\\_2\\_05/aci05205.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_2_05/aci05205.htm)> [26-05-08]
10. *La biblioteca pública al servicio de la comunidad* (2006). Disponible para su consulta en <<http://www.fundaciongsr.es/bp/bp05.htm>> [11-12-07]
11. BRUCE, C (2004). “*Las siete caras de la alfabetización*”. En: *Anales de Documentación*. no.6. Disponible para su consulta en: <<http://www.um.es/fccd>> [27-02-08]
12. CANTO SPERBER, Monique (2001). *Diccionario de ética y filosofía moral*. México: Fondo de Cultura Económica.
13. CARBONE, Pierre (1998). “*Évaluer la performance des bibliothèques*”. En : *Evaluation et prospective*. t. 43, no.6. Francia: BBF. Disponible para su consulta en: <<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/1998/06/document.xsp?id=bbf-1998-06-0040-005/1998/06/famaproposa/pr/o/pos&statutMaitre=non&statutFils=non>> [25-02-08]

14. CASTILLO SÁEZ, Erika (2007). *Participación ciudadana y alfabetización en información*. Argentina: ALFIN. Disponible para su consulta en línea en: < <http://alfilenargentina.blogspot.com/2007/11/alfabetizacin-en-informacin-y.html>> [23-02-08]
15. CRAWFORD, Walt (1995). *Future libraries: dreams, madness, and reality*. Chicago: ALA.
16. CHARTIER, Roger (1979). *El orden de los libros: lectores, autores, bibliotecas de Europa entre los siglos XIV y XVIII*. España: Gedisa.
17. *Cincuenta ideas para sorprender desde la biblioteca pública* (2006). En: *Bid-Textos Universitarioris de biblioeconomía i documentació*. no. 17. Barcelona: FBDUB. Disponible para su consulta en línea en: < [http://www2.ub.edu/bid/consulta\\_articulos.php?fichero=17feno12.htm](http://www2.ub.edu/bid/consulta_articulos.php?fichero=17feno12.htm)> [12-06-08]
18. D. KERR, George (2000). *Fidelizar clientes en la biblioteca pública*. España: Fundación Bertelsman.
19. *De la formación de usuarios a la alfabetización informacional: propuestas para enseñar las habilidades de información* (2001). SCIRE, vol.7, no. 2. Disponible para su consulta en línea en: <<http://www.um.es/gtiweb/jgomez/publicaciones/alfabinforzaragoza2.PDF>> [12-05-08]
20. DE ROTURAS, Michael (2001). *La biblioteca híbrida del eLib proyecta*. Disponible para su consulta en: <<http://www.ariadne.ac.uk/issue28/hybrid/intro.html>> [04-04-08]
21. *Diccionario práctico del estudiante* (2007). Barcelona: Santillana.
22. DIGITAL LIBRARIES INIATIVE (2007). *Digital Library*. Disponible para su consulta en: <<http://bengross.com/dl/>> [18-03-08]
23. *The Electronic Libraries Programmer: The hybrid library of the future* (2001). ELIB: UKOLN. Disponible para su consulta en: < <http://hylife.unn.ac.uk/>> [18-04-08]
24. GARCÍA GÓMEZ, Javier (2004). “*La Formación de usuarios en la biblioteca pública virtual: recursos y procedimientos en las bibliotecas públicas españolas*”. En: *Anales de recursos de documentación*. no.7.
25. GARCÍA MELERO, Luis Ángel (1999). *Automatización de bibliotecas*. Madrid: Arco Libros.
26. *La gestión de la calidad y marketing en las Bibliotecas Públicas* (1999). Barcelona: Fundación Bertelsmann. Disponible para su consulta en línea en: <<http://www.fundacionbertelsmann.org/fundacion/data/ESP/media/ByG2.pdf>> [24-05-08]
27. GÓMEZ HERNÁNDEZ, José A (1999). *Biblioeconomía: conceptos básicos de gestión de bibliotecas*. Murcia: DM.



28. GONZÁLEZ LORCA, Jesús (2002). “*La tecnología de flujo de trabajo en el contexto de la biblioteca digital*”. En: *Anales de documentación*. no.5. Disponible para su consulta en: <<http://www.um.es/fccd/anales/ad05/ad0508.pdf>> [18-04-08]
29. GUTIÉRREZ MARTÍN, Alfonso (2003). *Alfabetización digital: algo más que teclas y ratones*. México: Gedisa
30. FIGUEROA BERMÚDEZ (1999). *Como hacer publicidad: un enfoque teórico práctico*. México: Addison Wesley.
31. *Habilidades directivas* (2003). México: McGraw-Hill Interamericana.
32. IBARRA LANDEROS, David (2005). *Los primeros pasos al mundo empresarial: una guía de emprendedores*. México: Limusa.
33. IFLA (2005). *Declaración de Alejandría sobre la alfabetización informacional y el aprendizaje a lo largo de la vida*. Disponible para su consulta en: <<http://www.ifla.org/III/wsis/BeaconIn fSoc-es.html>> [27-02-08]
34. IFLA (2001). *Directrices para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. FIAB: INU. Disponible para su consulta en: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>> [28-05-08]
35. IFLA (2002). *Migrar de la biblioteca de hoy a la biblioteca de mañana: ¿Revolución?* Moscú: Institute of the Information Society. Disponible para su consulta en: <<http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/063-110s.htm>> [26/08/07]
36. KLOTTER, Philip (2003). *Fundamentos de marketing*. México: Pearson Educación de México.
37. KNIGHT, Trevor (2001). *Aprendiendo de otro en las bibliotecas públicas*. Barcelona: Fundación Beterlsmann.
38. LAU, Jesús. *Directrices internacionales para la alfabetización informativa* (2004). IFLA: UACJ. Disponible en línea para su consulta en: <<http://bivir.uacj.mx/dhi/DoctosNacioInter/Docs/Directrices.pdf>> [28-05-08]
39. LÓPEZ GUZMÁN, C (2000). *Modelo para el desarrollo de bibliotecas*. Disponible para su consulta en: <[www.Bibliodgsca.unam.mx/tesistes/cllg/tes7cllg.htm](http://www.Bibliodgsca.unam.mx/tesistes/cllg/tes7cllg.htm)>. [13-04-08]
40. MATTERLAND, Armand, (2000). *La publicidad*. Barcelona: Paidós.
41. MEGGINSON MOSLEY, Prieto (1998). *Administración: conceptos y aplicación*. México: CECSA.
42. MORALES CAMPOS, Estela (1996). “*La biblioteca del futuro*”. En: *la biblioteca del futuro*. México: UNAM, DGB.
43. *Normas de alfabetización informativa para el aprendizaje* (2004). Chihuahua: UACJ.

44. *La nueva gestión en las bibliotecas virtuales* (2004). En: *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*. no.74. Disponible para su consulta en línea en: <<http://www.aab.es/pdfs/baab74/74a2.pdf>> [25-06-08]
45. OJEDA HERNÁNDEZ, Félix (2006). *Diccionario de administración de empresas*. Buenos Aires: Claridad.
46. OSORIO GONZÁLEZ, Beatriz (2003). *Competencia comunicativa: comunicación cotidiana y laboral*. México: Limusa
47. PÉREZ, Dora. *La biblioteca digital*. Disponible para su consulta en: <[http://www.uoc.edu/web/esp/articulos/La\\_biblioteca\\_digital.htm](http://www.uoc.edu/web/esp/articulos/La_biblioteca_digital.htm)> [16-03-08]
48. PICAZO MANRÍQUEZ, Luis Rubén (2005). *Ingeniería de servicios: para crear clientes satisfechos y lograr ventajas competitivas sustanciales y sostenibles*. México: McGraw-Hill.
49. POUSTIE, Kay (2000). *Un centro de conocimiento para la comunidad, una nueva función para la biblioteca pública*. Barcelona: Fundación Beetelsman. Disponible para su consulta en: <<http://www.fundacionbertelsmann.org/publicaciones.pdf/libros/ByG6.pdf>> [01-02-08]
50. QUN G, Jiao (2004). *The impact of information technology on library anxiety: the role of computer attitudes*. vol. 23, no. 4. Chicago: Library and Information Technology Association: ALA.
51. RODRÍGUEZ VALCÁRCEL, José (2004). *Procarador Bibliothecae Augusti: los bibliotecarios del emperador en los inicios de las bibliotecas públicas en Roma*. En: *Anales de documentación*. no .7.
52. ROJAS MESA, Yuniet (2004). *La ética: un nuevo reto para el profesional de la información en el siglo XXI*. En: ACIMED. no. 12. Disponible para su consulta en: <[http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12\\_2\\_04/aci\\_10204.htm](http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_2_04/aci_10204.htm)> [13-02-08]
53. ROJO, Pedro (2005). “*Mundo Convergente: Información y Conocimiento: una Visión del Cambio Social y Tecnológico en La Era Digital*”. En: *Revista Electrónica de Comunicación*. Disponible para su consulta en: <<http://www.razonypalabra.org.mx/mundo/2005/febrero.html>> [08-12-07]
54. RUSBRIDGE, Chris (1998). “*Towards the Hybrid Library*”. En: *D-Lib Magazine*. England: University of Warwick. Disponible para su consulta en: <<http://www.dlib.org/dlib/july98/rusbridge/07rusbridge.html>> [18-07-08]
55. SALAZAR, Idoia (2005). *Las profundidades de Internet: accede a la información que los buscadores no encuentran y descubre el futuro inteligente de la Red* España: Trea.
56. SAORÍN PÉREZ, Tomas (2004). *Los portales bibliotecarios*. Madrid: Arco libros.
57. SCDF (2006). *Programas Prioritarios*. Disponible para su consulta en: < <http://www.cultura.df.gob.mx/culturama/secretaria/ProgramasPrioritarios/index2007.html#paraleerdeboleto>> [24-10-07]

59. SLA (1996). *Las competencias para bibliotecarios especiales del siglo XXI*. EU: CECBE. Disponible para su consulta en: <[http://www.sla.org/content/SLA/professional/meaning/comps\\_pcfm](http://www.sla.org/content/SLA/professional/meaning/comps_pcfm)> [18-04-08]

60. *Sociología* (2003). Madrid: Prentice Hall.

## CONCLUSIONES

La biblioteca pública debe considerarse como una ventana de información creada para todos los ciudadanos, ya que contiene herramientas benéficas para el medio social y cultural más inmediato.

La biblioteca pública tiene que ofrecer una amplia gama de servicios a la comunidad, estos deben ser el eje sobre su función en esencia y acción como una institución democrática de la sociedad, capaz de superar cualquier hegemonía al fortalecer su visión como una institución civil autónoma. Ello es posible lograrlo mediante el desarrollo de relaciones públicas en todo el territorio, mas allá de su localidad para la organización de actividades conjuntas puesto que, deberá garantizar el acceso igualitario de la información local. Es necesario definir con precisión políticas locales, a favor de bibliotecas en las que se clasifiquen por funciones servicios y colecciones, estableciendo relaciones concretas. La función de la *biblioteca pública, sin paredes*, es establecer relaciones entre el entorno y participar en préstamos, eventos, pláticas, actividades con otras bibliotecas, por ejemplo, alfabetizando a los ciudadanos para utilizar éticamente el torrente de información electrónica. Las bibliotecas públicas no pueden ser ajenas a la sociedad que la enmarcan, deben integrar las tecnologías de la información para su funcionamiento cotidiano.

En la vigente sociedad de la información es necesario que las bibliotecas públicas fortalezcan sus fondos bibliográficos y que sus servicios sean de extensión basados en temáticas como: democracia, familia, trabajo, justicia, derecho a la información, pluralidad, solidaridad etcétera. De esta manera lucharán en contra de la desigualdad de la información, la brecha digital, la ignorancia, entre otros aspectos.

El bibliotecario de la biblioteca pública tiene que actualizarse, especializarse y comprometerse en esta etapa evolutiva, mejorar sus habilidades para llevar a cabo sus tareas de *agente social* en una comunidad multicultural al facilitar un espacio físico o Web social, educativo y cultural para que el ciudadano utilice las tecnologías de la información. Es un deber del bibliotecario alfabetizar en información a la ciudadanía, puesto que la educación es parte del *cambio social* para llegar a conformar una *sociedad del conocimiento*.

En esta sociedad del conocimiento, las bibliotecas públicas deben considerarse como verdaderas plataformas y ser oportunas como intermediarias en el acceso, obtención, difusión y generación de conocimientos.

Es un hecho que el bibliotecario se encuentra en una transición, la biblioteca ha experimentado cambios acelerados en las últimas décadas, sin embargo, la función del profesional de la información no así en esencia, hoy al tener nuevas herramientas, le es posible desarrollar su profesión de manera más amplia, dado que no tenemos una función del bibliotecario tradicional y una función del bibliotecario virtual, por el contrario, tenemos en esta *tercera revolución* la posibilidad de tomar y participar en decisiones de cualquier ámbito: científico, económico, político, educativo y social para tratar de estructurar una *biblioteca universal* como diría Borges.

Los bibliotecarios podrían instituir programas de educación continua a los ciudadanos estructurados para enriquecer la conciencia *cultural y racial*, donde se de a conocer una base equitativa de la comprensión mutua y la tolerancia. Los bibliotecarios han tomado un nuevo rol, esta sociedad implica nuevos compromisos y tareas sociales al haberse incrementado que hoy obligan definitivamente a la reorganización de la información.

La *tercera ola* para el bibliotecario de la biblioteca pública plantea oportunidades y desafíos, ante este escenario, debe reconocer la necesidad de integrar y proporcionar servicios digitales o virtuales permitiendo a la biblioteca pública articularse de manera flexible y responder a las diversas demandas ciudadanas. En este sentido, los sistemas de gestión e información bibliotecaria juegan un papel importante por qué obtendremos servicios híbridos con la oportunidad de enclavarlos en la estructura organizativa, normas y procedimientos. Mediante la introducción de tecnologías, la biblioteca pública definitivamente obtendrá éxitos, ganancias y reconocimientos.

La biblioteca pública híbrida no excluye y si propone la existencia conjunta del medio impreso y digital al entender que las tecnologías de la información, facilitan la conservación de documentos, un control bibliográfico universal y la obtención de la información al ciudadano de manera casi instantánea, etcétera.

El *marketing*, es un bien necesario a la biblioteca pública para adquirir un posicionamiento garantizado, conocer las características de su comunidad y obtener un aprovechamiento de los recursos disponibles, acrecentar servicios, publicidad, ofrecer una imagen. El marketing es un *planeamiento estratégico* que el bibliotecario debe utilizar sin tardanza para dirigirlo a la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios. El marketing ayudará al bibliotecario líder ha desarrollar proyectos de gran impacto en las bibliotecas públicas, pues desde hace mucho tiempo ha dejado de ser un mero *facilitador de libros* para convertirse en un *agente social*.

El bibliotecario debe *fortalecerse* como un profesional, de tal manera que como administrador, establezca la creación de alianzas para la biblioteca al tener tanto que ofrecer en esta sociedad de la información, el marketing le ayudará en gran medida a la administración de alianzas al contar con los indicadores necesarios que le permitan tomar decisiones.

Mediante los pasos del marketing, las metas y objetivos, llegarán a realizarse acorde a los nuevos requerimientos tecnológicos, basándose en procedimientos y estrategias para el desarrollo de proyectos. El bibliotecario está consciente del valor que representa la información en el tiempo actual y la administración eficaz del conocimiento.

Las bibliotecas públicas son la institución capaz de impulsar el *progreso cultural, científico y tecnológico de las sociedades*. Sin duda, su ayuda al sector escolar conforma uno de los pilares más sólidos para defender, estructurar y participar en la transmisión de la información Es necesario que el bibliotecario trabaje mediante el marketing en la construcción de los indicadores confiables en donde se incluya, la realidad multicultural de su comunidad a partir de la interpretación de los datos arrojados y el diseño dentro de la biblioteca pública, políticas y servicios sin desatender la diversidad de contextos sociales. Por tanto, podemos discernir que esta institución esta entendida en el ejercicio de la razón humana y que si es dirigida hacia situaciones concretas, resolverá problemas fijados dentro de un contexto específico.

Para concluir sin tardanza, las bibliotecas públicas tienen que *evolucionar y participar* activamente en el *cambio social* de una comunidad, país o nación.